

DELIBERA N. 17/12/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

■■■■ MASSIDDA / Teletu ■■■■

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 9.3.2012;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 24/02/2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/102/2011, con cui il sig. ■■■■ Massidda ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Teletu ■■■■ (di seguito, per brevità, "Teletu");

VISTA la nota del 18/03/2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie ed invitando ai soli fini istruttori gli operatori Fastweb ■■■■ (di seguito, per brevità, "Fastweb") e Wind ■■■■ (di seguito, per brevità, "Wind") a produrre documentazione;

VISTA la nota del 4 aprile 2011 con cui Fastweb ha presentato la documentazione;

VISTA la nota del 6 aprile 2011, con cui l'istante ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 7 aprile 2011, con cui Teletu ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 7 aprile 2011 con cui Wind ha presentato la documentazione;

VISTA la nota del 17 giugno 2011 con cui le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 4 luglio 2011;

UDITI gli operatori Teletu e Wind all'udienza del 4 luglio 2011, stante la mancata comparizione dell'utente;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- a seguito di molteplici disservizi nel funzionamento della linea telefonica e adsl, il 28 aprile 2009, l'utente, titolare di uno studio medico, concludeva con Fastweb un contratto per la fornitura del servizio telefonico e adsl relativamente all'utenza fissa n. ██████████99022 già attiva con Teletu, con richiesta di portabilità;
- l'operatore Teletu frapponeva una serie di problemi alla migrazione e pertanto, nel mese di dicembre del 2009, rimasti infruttuosi i numerosi solleciti per l'attivazione del servizio da parte di Fastweb, l'utente decideva di cambiare operatore;
- in data 18 gennaio 2010 stipulava con Wind un nuovo contratto, ma, anche in questo caso, una serie di impedimenti, tra cui la variazione del codice di migrazione, rendevano impossibile la migrazione;
- con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva un indennizzo per i gravi disagi all'attività lavorativa;
- all'udienza per il tentativo di conciliazione, l'utente chiedeva l'immediato rilascio della linea ed un indennizzo onnicomprensivo di Euro 10.000,00. Tra le parti non veniva raggiunto l'accordo e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente reiterava l'istanza di rilascio della linea e chiedeva un indennizzo per i disagi di Euro 2.500,00;
- con memoria del 6 aprile 2011, l'istante precisava di essere migrato al gestore Telecom in data 10 febbraio 2011;
- con memoria del 7 aprile 2011, Teletu eccepiva in via preliminare la mancanza di idonea procura conferita dall'utente alla Confconsumatori Lazio, l'inammissibilità della domanda di indennizzo, perchè indeterminata, e la genericità delle deduzioni svolte. Nel merito, deduceva che l'utente aveva svolto le richieste di migrazione dell'utenza verso Fastweb, verso Wind e verso Telecom a poca distanza l'una dall'altra, causando un annullamento delle procedure di migrazione correttamente avviate, per una sovrapposizione tra le stesse. Concludeva pertanto affermando che la mancata migrazione era imputabile alle contraddittorie richieste dell'utente e precisava che in data 18 marzo 2011 era stata accettata la richiesta di migrazione in Telecom, con data di scadenza per il passaggio all'1 aprile 2011;
- con nota del 4 aprile 2011, Fastweb depositava la documentazione richiesta a fini istruttori, e precisamente le schermate Eureka relative alle bocciature della migrazione recipient richiesta a Teletu;

- con nota del 7 aprile 2011, Wind depositava la documentazione richiesta a fini istruttori, precisando che in data 17 gennaio 2010 aveva avviato la procedura di migrazione dall'OLO Donating Teletu e che, a fronte dei numerosi KO ricevuti da Telecom Italia per la migrazione, aveva provveduto ad informare l'utente in data 2 marzo 2010 a seguito del KO per codice di migrazione errato, riconfermato dall'utente e in data 17 aprile 2010 a seguito di KO per codice segreto errato. Precisava infine che, a seguito di ogni KO, aveva sempre reiterato l'ordine di migrazione, ricevendo numerosi rifiuti per "Altro ordine in corso per tale utenza" e "Linea in fase di trasformazione tecnica";
- all'udienza di discussione, l'utente non compariva.

2. Motivi della decisione.

A. Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'eccezione preliminare sollevata dall'operatore di difetto di procura del difensore dell'istante viene rigettata perchè infondata. La Confconsumatori Lazio risulta infatti indicata come rappresentante del sig. ██████ Massidda sia nell'istanza di conciliazione, sia nell'istanza di definizione, dovendosi pertanto l'associazione ritenere a tutti gli effetti legittimata ad assisterlo nel presente procedimento.

Anche le eccezioni preliminari di indeterminatezza della domanda di indennizzo e di genericità delle deduzioni vengono rigettate, perchè infondate e pretestuose.

Si ritiene infatti, anche nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che l'utente abbia sufficientemente illustrato e descritto la presunta condotta inadempiente dell'operatore e che, seppure non sono precisate le specifiche norme dalla violazione delle quali discenderebbe il diritto all'indennizzo, la descrizione dei fatti consente all'Autorità l'esatto inquadramento della fattispecie e l'individuazione delle eventuali norme violate e degli eventuali indennizzi dovuti.

B. Nel merito

La controversia verte sulla migrazione di un'utenza di telefonia fissa dall'operatore Teletu, avviata prima con Fastweb e poi con Wind. Migrazione in entrambi i casi fallita e perfezionatasi in seguito con Telecom Italia.

L'utente deduce di aver stipulato con l'operatore Fastweb in data 28 aprile 2009 un contratto per la fornitura del servizio telefonico e ADSL, già forniti dall'operatore Teletu e che, a causa dei problemi frapposti da Teletu alla migrazione in Fastweb, nel mese di gennaio 2010 ha stipulato con l'operatore Wind un altro contratto. Anche questa migrazione sarebbe stata impedita da Teletu.

Preliminarmente si precisa che l'utente non ha prodotto nessuno dei contratti stipulati con gli operatori, ma la dichiarata richiesta di migrazione verso Fastweb, verso Wind e, da ultimo, verso Telecom Italia è stata confermata da Teletu ed è quindi pacificamente ammessa, oltre che provata dalla documentazione prodotta dagli operatori Recipient (Fastweb e Wind).

Pertanto, la mancata produzione dei contratti – e quindi la mancanza di data certa della loro conclusione - preclude unicamente l'accertamento di eventuali ritardi nella fase di avvio delle procedure di migrazione, ma non impedisce di valutare la condotta complessivamente tenuta dall'operatore Donating Teletu nel corso delle procedure.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da Teletu una sintetica descrizione del

quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante *“conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui *“[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*, che prevede misure *“a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40”*.

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

Successivamente a tale delibera, sono stati adottati dall'AGCOM ulteriori provvedimenti, e precisamente:

1) la circolare DIR del 9 aprile 2008, con la quale sono state portate a conoscenza di tutti gli operatori le specifiche tecniche concordate e definite nel rispetto del dettato della delibera n. 274/07/CONS e sono stati ribaditi i tempi di implementazione ed alcuni principi generali ad essa relativi. La circolare ha inoltre invitato gli operatori a sottoscrivere un accordo quadro, volto a sostituire gli accordi bilaterali tra gli operatori per le migrazioni e a richiamare gli accordi tecnici e le modalità di perfezionamento degli stessi. L'Accordo quadro è stato sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008;

2) la delibera n. 68/08/CIR (*Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS*), con la quale è stato imposto a ciascun operatore, in qualità di operatore *donating*, di mettere a disposizione degli altri operatori una capacità giornaliera di evasione degli ordinativi da intendersi come potenzialità minima da assicurare nei confronti delle richieste di migrazione complessivamente provenienti dagli operatori *recipient* (articolo 1). Il successivo articolo 3 ha poi stabilito che al verificarsi di accumuli di arretrati di lavorazione di ordinativi di migrazione, gli operatori *donating* e *recipient* interessati sono tenuti a cooperare nell'adottare misure straordinarie per lo smaltimento di tali arretrati, individuando le modalità operative idonee a minimizzare gli impatti e i disservizi all'utenza;

3) la delibera n. 1/09/CIR, che ha diffidato gli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione;

4) la delibera n. 23/09/CIR (*Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa*), il cui articolo 1 ha imposto agli operatori di fornire il codice di migrazione nella fattura periodicamente inviata, in qualsiasi forma e modalità, al cliente (comma 1);

5) la delibera n. 41/09/CIR (*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*) che ha modificato l'art. 18 della delibera 274/07/CONS, riducendo, tra l'altro, a 10 giorni a far data dal 1 novembre 2009 e a 5 giorni a far data dal 1 marzo 2010 i termini per la trasmissione da parte del Recipient alla divisione rete di TI della richiesta di migrazione;

6) la delibera n. 52/09/CIR (*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*) che ha definito le modalità di generazione del codice segreto e quelle di utilizzo nelle procedure di migrazione;

7) la circolare 26 febbraio 2010 (*Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR*), con cui sono state portate a conoscenza di tutti gli operatori le specifiche tecniche concordate e definite nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e sono state fornite le linee guida da adottare nelle procedure di attivazione e migrazione per il "periodo transitorio" successivo al 1 marzo 2010.

Per quanto riguarda la c.d. procedura "OLO2OLO" (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore *donating* "OLO" - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro "OLO"), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore *recipient* oppure il proprio *donating*. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori *donating* e *recipient*, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Ne consegue che, com'è possibile evincere dal quadro normativo e regolamentare in precedenza richiamato, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico.

Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno *standard* di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il *favor* espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Appare infatti evidente come in assenza di tali misure non sia possibile per gli operatori *donating* avvedersi in maniera tempestiva dell'insorgere di problemi o anomalie all'interno delle procedure avviate dagli utenti e attivarsi in tempi rapidi per risolverli. Problemi e anomalie che - ove tempestivamente identificati e affrontati - possono non ripercuotersi sul buon esito delle procedure e sulla relativa tempistica, mentre - ove trascurati - finiscono per tradursi in altrettanti ostacoli all'esercizio del diritto dei consumatori ad effettuare il trasferimento delle proprie utenze e ad ottenerlo in tempi rapidi e sicuri.

Proprio per la mancata attuazione di cautele e misure idonee a garantire l'effettività del diritto dei consumatori a trasferire le proprie utenze presso altri operatori in tempi congrui agevolando l'insorgere di numerosi ostacoli al relativo esercizio, con evidenti effetti negativi sulla libertà di scelta e di comportamento degli utenti, l'operatore Teletu è stato sanzionato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, 22, 24 e 25, lettera d), del Decreto Legislativo n. 206/05 Codice del Consumo, con provvedimento PS1268 – Tele2 – Ostruzionismo Migrazione n. 20266 del 3 settembre 2009.

Nella fattispecie oggetto della presente definizione, dalla documentazione prodotta a fini istruttori dagli operatori Recipient, appare con evidenza che Teletu non ha adempiuto con la necessaria dovuta diligenza ai suoi obblighi, normativi e contrattuali, di operatore Donating.

Risulta infatti che: a) riguardo alla prima richiesta di migrazione, in data 26 maggio 2009 Fastweb ha inviato la richiesta a Teletu, il quale, dopo la validazione formale data il giorno successivo, ha comunicato il 22 giugno (ben oltre il termine normativamente previsto) un KO per "DN non appartenente all'OLO Donating". Risulta altresì che, dopo le due ulteriori richieste di migrazione, del 1 settembre 2009, bocciata da TI per "risorse non disponibili" e del 1 ottobre 2009, bocciata da TI per "impedimenti tecnici ad effettuare la migrazione", l'ultima richiesta di migrazione inoltrata da Fastweb il 3 novembre 2009, ha ricevuto un KO il 16 novembre 2009 (anch'esso tardivamente) in Fase 2 per "linea in fase di trasformazione tecnica"; b) riguardo alla seconda richiesta di migrazione, per 25 volte Wind ha ricevuto un KO alla migrazione (il più delle volte non tempestivo) per le seguenti causali: "linea in fase di trasformazione tecnica", "codice di migrazione errato", "codice segreto errato", "altro ordine in corso per tale utenza" e, da ultimo, "superamento limite massimo quota giornaliera".

Nella fattispecie, pertanto, si ritiene che Teletu non abbia rispettato i termini previsti per le verifiche da effettuarsi in Fase 2 e che abbia altresì omesso di adottare un sistema di monitoraggio idoneo a individuare l'insorgere di problemi o anomalie, specialmente nel secondo processo di migrazione, atteso che tale secondo processo per 25 volte è stato avviato dall'operatore recipient Wind e per 25 volte è stato rifiutato, provocando così un notevole ritardo nella migrazione dell'utente.

Peraltro, Teletu, a fronte delle contestazioni dell'istante, non solo non ha prodotto nessuno dei documenti espressamente richiesti con la lettera di avvio del procedimento, ma si è limitato a dedurre nella memoria difensiva che la ritardata migrazione sarebbe imputabile alle contraddittorie richieste di migrazione avanzate dall'utente in date ravvicinate, che avrebbero causato un

annullamento delle procedure di migrazione correttamente avviate, per una sovrapposizione delle stesse.

Circostanza non provata e smentita dalla documentazione in atti.

Le richieste di migrazione non furono infatti avanzate dall'utente in date ravvicinate, dal momento che la prima richiesta di migrazione inviata da Fastweb risale al 26 maggio 2009, la successiva richiesta di migrazione avanzata da Wind è del 18 gennaio 2010, la terza avanzata da Telecom si può desumere essere stata avanzata dopo il 27 settembre 2010 (data dell'ultima richiesta di migrazione di Wind). Intercede quindi tra ciascuna richiesta un notevole lasso di tempo, durante il quale, se la prima procedura di migrazione fosse stata correttamente avviata e gestita, sarebbe senz'altro andata a buon fine.

Sussiste pertanto la responsabilità di Teletu ex artt. 1176 c.c. per non avere adempiuto la propria obbligazione con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata ed ex art. 1218 c.c. per il ritardo nell'adempimento, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per la ritardata migrazione.

Ciò premesso, pertanto, per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In questo senso va peraltro il nuovo Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento, di cui alla Delibera n.73/11/CONS, che - vertendosi intorno a fatti accaduti in epoca anteriore - è certamente non applicabile al caso di specie ma che comunque ha il merito di affrontare il tema di un'adeguata diversificazione degli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato.

Venendo al caso in esame, si valutano i seguenti elementi: a) tipo di contratto (utenza asseritamente adibita a uso studio medico); b) durata complessiva del ritardo nella migrazione; c) esiguità del disagio (per quanto l'utente, in ragione dell'omessa portabilità, non abbia potuto usufruire di un servizio ADSL con le caratteristiche tecniche richieste, non risulta tuttavia abbia subito interruzioni nell'erogazione dei servizi né vocali né di connessione internet); d) mancata prova di eventuali reclami inoltrati all'operatore, ad eccezione del reclamo del 18 maggio 2010, svolto a distanza di un anno dalla prima richiesta di migrazione; e) condotta omissiva dell'operatore anche successivamente al reclamo avanzato dall'utente; e) parametro ordinario di indennizzo previsto dalla Carta Servizi Teletu (Euro 2,5 die).

Valutati tutti gli elementi appena esposti, e rammentando che l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche fa espresso riferimento all'equità nell'immaginare il sistema degli indennizzi, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare un indennizzo di Euro 1.500,00.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e della mancata comparizione dell'utente all'udienza di discussione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del sig. ■■■ Massidda sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. ■■■ Massidda in data 24 febbraio 2011.

La società Teletu è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di spese di procedura,

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 9 marzo 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto