

## **DELIBERA N. 4/12/CRL**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**SIG. ■■■ CIMINO / TELETU ■■■**

#### **IL CORECOM LAZIO**

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 12/12/2011;

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 2 dicembre 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/887/2010, con cui il sig. ■■■ Cimino 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 16 dicembre 2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione, richiedendo altresì, apposite memorie istruttorie anche a Telecom Italia ■■■ (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 3 gennaio 2011, con la quale il Sig. Cimino ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 3 gennaio 2011, con la quale Telecom ha presentato la memoria e i documenti richiesti ai fini istruttori di cui all'art.18, comma 2 del Regolamento;

VISTA la nota del 5 gennaio 2011, con la quale Teletu ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 14 gennaio 2011, con la quale il Sig. Cimino ha presentato la memoria di replica;

UDITE tutte le parti all'udienza del 10 febbraio 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**a)** L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- di aver comunicato in data 26 agosto 2009 la disdetta al proprio contratto telefonico con Telecom per trasferire le seguenti linee telefoniche [REDACTED] (che prevedeva anche un collegamento internet utilizzato dalla figlia per scopi professionali) e [REDACTED] (collegato anche ad una linea fax) in Teletu;
- di aver comunicato a Teletu - con fax del 31 agosto 2009 - il proprio ripensamento sulla precedente richiesta rappresentando l'intenzione di ritornare con l'operatore Telecom;
- di aver provato a contattare numerose volte il numero verde di assistenza clienti, senza poter prendere la linea;
- di aver restituito prontamente il decoder inviatogli in data 21 settembre 2009 da Teletu;
- di aver richiesto a Teletu, in più di un'occasione, anche a mezzo fax, di conoscere il proprio numero di migrazione, intimando altresì di dar corso alla disdetta comunicata il 31 agosto 2009;
- di aver conseguentemente subito una interruzione delle chiamate in entrata per entrambe le linee (cfr. missive del 3 e del 17 ottobre 2009);
- di aver patito tali disservizi per un periodo di circa sei mesi (cfr. pag. 5 memoria di replica dell'istante del 14 gennaio 2011);
- di aver inviato i codici di migrazione - inviati dalla Teletu solo il 30 ottobre 2009 - alla Telecom in data 10 novembre 2009 (cfr. missiva del 26 aprile 2010);
- di essere riuscito ad ottenere la migrazione del numero [REDACTED] in Telecom solo in data 1 marzo 2010;
- di essere stato informato da Telecom, in data 11 marzo 2010, che anche la linea [REDACTED] era migrata in Telecom;
- di avere ottenuto il definitivo riallaccio di entrambe le linee telefoniche solo in data 15 marzo 2010;
- di aver inviato a Teletu in data 26 aprile 2010 apposita racc.ta a/r di richiesta indennizzo;

**b)** All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 30 agosto 2010, l'utente, solo al fine di dirimere bonariamente la vertenza, richiedeva un indennizzo onnicomprensivo pari ad € 8.800,00. Teletu, per mero spirito conciliativo, proponeva un indennizzo onnicomprensivo pari ad € 650,00. L'utente rifiutava l'offerta.

**c)** Conseguentemente, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con apposita istanza di definizione, l'istante ha, pertanto, richiesto al gestore un risarcimento dei danni subiti per un importo pari ad € 22.157,00 (di cui € 8.800,00 quale indennizzo per i disagi patiti ed € 13.357,00

quale risarcimento per i danni arrecati all'attività professionale della figlia dell'istante).

**d)** Con memoria del 3 gennaio 2011 l'utente, ribadendo il contenuto della propria istanza, produceva ulteriore documentazione probatoria.

**e)** Con memoria del 3 gennaio 2011 Telecom presentava deduzioni istruttorie e produceva le schermate del sistema Pitagora relative alla vicenda in esame.

**f)** Con memoria del 5 gennaio 2011 Teletu ribadiva la correttezza del proprio operato, sostenendo (i) di aver avviato la procedura per l'attivazione dei piani tariffari richiesti dall'istante il 24 agosto 2009 (con importazione da Telecom in data 3 settembre 2009), (ii) di aver ricevuto, solo in data 15 settembre 2009, la disdetta inviata dall'istante e di aver aperto immediatamente le relative stringhe di dismissione con rientro delle utenze in Telecom; (iii) di aver potuto inviare solo in data 30 ottobre 2009 il codice di migrazione "*stante l'impossibilità di rintracciare telefonicamente il cliente*".

**g)** Con memoria del 14 gennaio 2011 l'utente replicava alle note depositate da Teletu sottolineando, *inter alia*, di essere stato sempre reperibile e di aver inviato numerosi solleciti all'operatore atteso il suo silenzio.

All'udienza di discussione del 10 febbraio 2011 la Teletu contestava le richieste dell'utente, ma tuttavia, per mero spirito conciliativo, proponeva un indennizzo omnicomprensivo pari ad € 500,00.

L'utente non accettava l'offerta.

Il Legale istruttore, preso atto che le Parti non avevano raggiunto un accordo, dichiarava chiusa l'udienza e, riservati gli ulteriori adempimenti di rito, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Pertanto, in ragione di quanto sopra e, considerata la richiesta del "risarcimento economico" avanzata dall'utente in sede di definizione, si precisa che il Corecom potrà solo analizzare l'eventuale diritto dell'utente all'indennizzo per il disservizio patito.

### **2.2. Nel merito.**

#### **2.2.1. Sulla mancata lavorazione del recesso, l'indebita fatturazione successiva ed il ritardato rientro in Telecom Italia.**

L'utente ha dedotto di aver comunicato, in data 26 agosto 2009, la disdetta al proprio contratto telefonico con Telecom per trasferire le linee telefoniche fisse [REDACTED] (utilizzata, anche per il collegamento internet, dalla figlia per scopi professionali) e [REDACTED] (collegata anche ad una linea fax) in Teletu, ma di aver, entro i dieci giorni previsti per l'esercizio della facoltà di ripensamento, comunicato apposita disdetta - con fax del 31 agosto 2009 (non essendo riuscito a prendere la linea con il numero verde) - manifestando l'intenzione di ritornare con il precedente operatore.

Oggetto della controversia è dunque la mancata/ritardata lavorazione, da parte dell'operatore Teletu del diritto di recesso (ripensamento) esercitato dall'utente contraente ai sensi del Codice del Consumo, con conseguente illegittimo passaggio a Teletu delle precedenti numerazioni in uso all'istante.

Va aggiunto - come emerge dalla missiva del 21 gennaio 2010 - che Teletu forniva il codice di migrazione solo in data 30 ottobre 2009 e l'utente comunicava tale codice alla Telecom con lettera del 10 novembre 2009.

Da quanto riferito dall'utente, nella propria memoria del 3 gennaio 2011, entrambe le linee sarebbero state saltuariamente interrotte nel periodo complessivo che va dal 2 settembre 2009 al 15 marzo 2010, corrispondente al periodo di attivazione dei servizi telefonici con Teletu. (di cui si dirà *infra* al par. 2.2.2 )

Infine, l'utente ha riferito di essere riuscito ad ottenere la riattivazione della linea Telecom del numero [REDACTED] solo in data 1 marzo 2010, mentre il successivo 15 marzo 2010 riusciva ad ottenere la riattivazione della linea [REDACTED] (cfr. racc.ta del 26 aprile 2010).

Ciò premesso, si osserva che nel corso dell'istruttoria Teletu non ha provveduto a prendere una puntuale e precisa posizione sui fatti dedotti dall'istante nel ricorso introduttivo, non avendo assolto l'obbligo di illustrare le attività poste in essere a seguito della comunicazione di ripensamento avvenuta il 31 agosto 2009 e di spiegare le ragioni della mancata tempestiva comunicazione del codice di migrazione.

Teletu, inoltre, non ha prodotto alcun documento idoneo ad escludere la propria responsabilità nei fatti controversi, limitandosi piuttosto a formulare due diverse offerte di transazione: la prima, nel corso del tentativo obbligatorio di conciliazione, la seconda durante l'udienza del 10 febbraio 2011. Ambedue le proposte non sono state accettate dall'utente.

In diritto, è necessario osservare che nei casi di contratti stipulati secondo particolari modalità (nello specifico vi rientrano i contratti stipulati fuori dai locali commerciali) quale quella qui in esame, ai sensi del Codice del Consumo gli utenti hanno diritto di "ripensare" sull'affare concluso, sciogliendosi dal vincolo contrattuale senza alcuna motivazione e spesa, nei termini e con le modalità stabilite dal Codice stesso (l'art. 64 Cod. Consumo prevede un termine di 10 giorni per l'esercizio del diritto di recesso). In questi casi, ove l'utente abbia rispettato i predetti termini e modalità, l'operatore deve rendere effettivo il recesso, provvedendo a ripristinare compiutamente la situazione *quo ante*. Ove ciò non avvenga, l'utente ha diritto ad un indennizzo da disservizio per ogni giorno di ritardo e alla restituzione di tutte le eventuali somme versate.

Passando alla fattispecie in esame, evidentemente Teletu ha avviato il processo di attivazione senza attendere il decorso dei termini per l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento previsto dalla legge.

Venendo alle responsabilità del ritardo con cui Teletu ha trattato il ripensamento dell'utente, e preliminarmente ricordato che Teletu non ha nemmeno dedotto una responsabilità di terzi, si osserva (anche alla luce dei documenti prodotti da Telecom) che: i.) Teletu ha lavorato soltanto in data 15 settembre 2009, e dunque con grande ritardo, la richiesta di trasferimento dell'utenza, senza tuttavia fornire il codice di migrazione; ii.) Telecom non ha potuto operare la richiesta tempestivamente non avendo a disposizione il codice di migrazione (comunicato il 10 novembre 2009 direttamente dall'utente); iii.) la migrazione in Telecom del numero [REDACTED] avveniva solo in data 1 marzo 2010, mentre il successivo 15 marzo 2010 avveniva la migrazione della linea [REDACTED].

Peraltro, e precisando che la fattispecie in esame riguarda una mancata lavorazione del recesso piuttosto che una ritardata lavorazione della richiesta di migrazione da un operatore ad un altro, si può rilevare che, ai sensi dell'art. 12.6 delle Condizioni Generali di contratto "*In caso di recesso dal*

*contratto, qualora il Cliente esprima a TeleTu l'intenzione di trasferire il Servizio di telefonia vocale presso un altro operatore, TeleTu rende disponibile al Cliente il codice NP o il codice di migrazione; il Cliente dovrà inviare la richiesta di trasferimento direttamente all'operatore presso il quale desidera trasferire l'utenza. In tale ipotesi, al fine di non creare disservizi al Cliente, la linea telefonica di quest'ultimo resterà comunque attiva con l'Azienda sino al passaggio della linea alla gestione del nuovo operatore".* Se ne deduce pertanto che, in ogni caso, Teletu avrebbe dovuto trattare la richiesta dell'utente con la dovuta tempistica.

In ragione di quanto sopra, sussiste quindi una responsabilità dell'operatore ex art. 1218 cod. civ. con il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11 comma 2 delibera 179/03/CSP.

Veniamo ora alla misura dell'indennizzo spettante all'utente per la mancata attuazione della prestazione richiesta, che, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, deve soddisfare il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

Va aggiunto altresì che in questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella gestione del recesso, al fine di mettere in grado l'utente di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a suo carico (cfr. 62/08/CIR, 90/08/CIR e 8/09/CIR).

Nel caso di specie Teletu non ha provato di avere posto in essere tutti quei comportamenti, ovvero dialoghi tecnici, volti al superamento delle difficoltà gestionali della procedura di migrazione.

Tali atteggiamenti sono chiaramente in contrasto con la finalità perseguita dalla regolamentazione in materia di attivazione, migrazione e cessazione dei servizi di accesso, di assicurare la concreta attuazione della facoltà riconosciuta dall'art. 1 comma 3 del DL 31 gennaio 2007 n. 7 (come modificato dalla legge di conversione 2 aprile 2007 n. 40) agli utenti di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando disservizi ed incertezze sui tempi di attivazione del servizio.

In relazione pertanto alla quantificazione dell'indennizzo, appare equo e proporzionale fare riferimento ai parametri previsti dal nuovo Regolamento di cui alla Delibera n. 73/11/CONS in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento, eventualmente applicabili per analogia o similitudine. Tale normativa - anche se non direttamente applicabile a fatti accaduti in epoca anteriore, come la fattispecie in esame - ha comunque 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.

Ebbene, tale normativa prevede, in caso di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, un indennizzo giornaliero pari ad Euro 5,00 per ogni giorno di indebita attivazione (art.8) e un indennizzo giornaliero pari ad euro 5,00 per omessa o ritardata portabilità del numero fisso (art.6); a tali fattispecie sono infatti riconducibili i fatti dedotti con la presente controversia, laddove una mancata lavorazione del recesso ha fatto sì che l'utente sia divenuto, contro la propria volontà, cliente Teletu con attivazione da parte del gestore di servizi non richiesti; sotto altro profilo, il ritardo con il quale il gestore, successivamente all'effettiva lavorazione del recesso (15 settembre 2009), ha comunicato il codice di migrazione necessario al rientro con il precedente gestore Telecom, ha fatto sì che il periodo di indebita attivazione di servizi con Teletu, si protraesse oltre la ragionevole tempistica prevista per la procedura di rientro.

Ciò detto, appare pertanto equo e proporzionale riconoscere un indennizzo giornaliero pari ad € 5,00 (per ciascuna utenza) per ogni giorno di indebita attivazione di servizi non richiesti, conseguente alla ritardata lavorazione del recesso/ripensamento ed alla tardiva comunicazione del codice di migrazione necessario al rientro (a decorrere dall'invio via fax del recesso/ripensamento,

fino alla data di effettivo rientro con il precedente gestore).

E' con questi parametri, pertanto, che appare equo e proporzionale riconoscere all'istante i seguenti indennizzi:

- € 5,00 giornalieri per la linea [REDACTED] per complessivi 196 giorni intercorrenti tra il 31 agosto 2009 ed il successivo 15 marzo 2010; tale importo va moltiplicato per i due servizi presenti sulla linea (voce e ADSL) per un totale di € 1960,00;
- € 5,00 giornalieri per la linea [REDACTED] per complessivi 182 giorni intercorrenti tra il 31 agosto 2009 ed il successivo 1 marzo 2010; tale importo va moltiplicato per i due servizi presenti sulla linea (voce e fax) per un totale di € 1820,00;

Dunque per un totale di € 3780,00

Si ritiene in questo modo applicato il combinato disposto dell'art. 11 comma 2 della delibera Agcom 179/03/CSP e del richiamato art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, in forza del quale gli indennizzi corrisposti e riconosciuti devono essere proporzionati al pregiudizio arrecato, alla natura e alla tipologia del contratto e a tutte le circostanze del caso concreto.

#### 2.2.2. Sui disservizi ed interruzione delle linee

L'utente ha dedotto di aver subito numerosi disagi (in particolare, impossibilità di ricevere telefonate - cfr. lettera del 17 ottobre 2009 - impossibilità di utilizzare il fax), chiarendo che *"la durata temporale di assenza delle due reti telefoniche è stata pari ad un arco temporale di oltre sei mesi"* (cfr. memoria di replica del 14 gennaio 2011) a partire dal *"2 settembre 2009"* (cfr. memoria del 3 gennaio 2011) sino al *"15 marzo 2010"* (data di rientro in Telecom, cfr. pag. 2 missiva del 26 aprile 2010).

Tale disagio avrebbe altresì causato seri danni professionali all'attività della figlia dell'istante.

Ciò premesso, e rilevato che, comunque, l'utenza non può essere definita quale "tipo affari" essendo stata aperta come linea residenziale, va ribadito quanto precisato al par. 2.1, ovvero che in tale sede codesta Autorità non può in alcun caso prendere in esame richieste risarcitorie.

Tornando ai fatti dedotti, si richiama l'art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzione.

Tale principio deve ritenersi operante a maggior ragione nel caso in parola, laddove l'utente, proprio perchè involontariamente divenuto parte contrattuale per effetto di un comportamento omissivo del gestore (tardiva lavorazione del ripensamento), di tale rapporto contrattuale ha dovuto subire anche disagi legati a servizi non regolarmente funzionanti; detti disservizi, in quanto causati dal difettoso dialogo tra operatori nella procedura di passaggio delle linee, non si sarebbero verificati ove Teletu avesse rispettato la tempistica prevista per l'esercizio del diritto di ripensamento e non si sarebbero protratti nel tempo ove, a migrazione avvenuta, avesse prontamente comunicato il codice di migrazione per il rientro in Telecom Italia.

In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale

inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Pertanto, a fronte dei lamentati disservizi e problemi di connessione, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche .

Sul punto, l'operatore non ha dedotto alcunché, limitandosi a sostenere la regolarità del proprio operato solo in relazione alla procedura di migrazione. Deve pertanto ritenersi responsabile della parziale fruizione dei servizi e del correlato disagio dell'utente.

Quanto alla misura dell'indennizzo, richiamate le considerazioni svolte in precedenza sul ricorso in via analogica ai parametri indennizzatori introdotti dalla Delibera n.73/11/CONS –per quanto non applicabile ai fatti oggetto della presente controversi- si ritiene pertinente l'art.5 della Delibera citata, in tema di indennizzo per malfunzionamento del servizio (non accessorio), che stabilisce un indennizzo giornaliero di € 5,00 in caso di interruzione completa del servizio ed € 2,50 in caso di irregolare e discontinua erogazione dello stesso.

Vertendosi, nella ricostruzione fornita dall'utente, in una situazione di discontinua erogazione del servizio con il verificarsi di episodiche interruzioni, e considerato che il disagio derivato dal "forzato" rapporto contrattuale con Teletu - cui pure questi disagi sono legati - è stato già indennizzato con quanto stabilito al paragrafo che precede, si ritiene equo e proporzionale riconoscere un indennizzo pari ad € 2,50 pro die per ciascun servizio non accessorio presente sulle linee. Il numero di giorni di disservizio deve essere poi calcolato dal 3 settembre 2009, data di effettiva attivazione con Teletu (cfr. schermata Pitagora prodotta da Telecom), fino alla comunicazione di rientro in Telecom ( 1 e 15 marzo 2009).

Così, pertanto :

- € 2,50 giornalieri per la linea ██████████ per complessivi 193 giorni intercorrenti tra il 3 settembre 2009 ed il successivo 15 marzo 2010; tale importo va moltiplicato per i due servizi presenti sulla linea (voce e ADSL) per un totale di € 965,00;
- € 2,50 giornalieri per la linea ██████████ per complessivi 179 giorni intercorrenti tra il 3 settembre 2009 ed il successivo 1 marzo 2010; tale importo va moltiplicato per i due servizi presenti sulla linea (voce e fax) per un totale di € 895,00.

Dunque, per un totale di € 1860,00

Oltre alle somme predette, occorre riconoscere all'istante il rimborso per le fatture pagate nel corso del rapporto con Teletu, attivato e non richiesto.

Come da documentazione offerta dall'utente (vedasi documenti allegati alla memoria del 3 gennaio 2011), quest'ultimo ha pagato fatture per complessivi Euro 76,42. Dall'inadempimento sopra individuato discende dunque l'obbligo di Teletu di stornare tutte le somme eventualmente vantate nei confronti dell'istante e l'obbligo di restituire la somma di Euro 76,42 per mancata fruizione del servizio in modo regolare e continuativo.

### 2.2.3. Sulla mancata gestione del reclamo.

L'utente ha dedotto e provato di avere inviato a Teletu varie segnalazioni via fax (attesa l'impossibilità di prendere la linea con il numero verde dell'operatore) onde sollecitare una pronta soluzione alle problematiche di cui sopra (vedasi in tal senso le comunicazioni del 3-10-13-17-27 ottobre 2009; 21 gennaio 2010).

In effetti Teletu ha fornito riscontro solo con una missiva del 5 ottobre 2009 (cfr. doc. 10 parte istante) e con un'altra missiva, peraltro priva di data, (cfr. doc. 14 parte istante) ricevuta dall'istante

in data 25 ottobre 2010 (come riferito nella lettera del 26 aprile 2010); missive dal contenuto non esaustivo, né puntualmente riconducibili alle richieste dell'utente.

Si ritiene pertanto, esaminati gli atti, che nella fattispecie si sia verificata quella mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, che in genere fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui agli artt. 8, comma 4, 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Quanto alla misura dell'indennizzo, si devono preliminarmente ribadire due principi fondamentali:

- in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo possa prescindere dal limite previsto dalla Carta Servizi, laddove la relativa applicazione violi, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio;

- nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore -certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato- possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproorzionate.

In questo senso va peraltro la già richiamata Delibera n. 73/11/CONS in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento che, all' art. 11, chiarisce che "1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

Venendo al caso in esame, si valutano i seguenti elementi: a) tipo di contratto (utenza privata essendo la medesima intestata al solo istante); b) tipologia del reclamo, diretto sostanzialmente ad ottenere spiegazioni e indennizzi; c) durata del disservizio cui fa riferimento il reclamo e la richiesta di indennizzo; d) condotta omissiva dell'operatore in relazione ai vari reclami avanzati dall'utente; e) entità della somme addebitate e richieste.

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 l'indennizzo di Euro 400,00= per la mancata gestione dei reclami inviati dall'utente.

### **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 della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, nonché della totale soccombenza di Teletu, si ritiene congruo

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 e considerato,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del Sig. ■■■■ Cimino sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere al Sig. Cimino un importo omnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00);

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dal Sig. ■■■■ Cimino in data 2 dicembre 2010.

La società Teletu è pertanto tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

a) Euro 3780,00 (tremilasettecentottanta/00) per l'attivazione di servizi non richiesti a seguito di mancata lavorazione del recesso/ripensamento sulla richiesta di migrazione, oltre interessi legali dalla data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

b) Euro 1860,00 (milleottocentosessanta/00) per la discontinua erogazione del servizio fino al rientro delle linee col precedente gestore, oltre interessi legali dalla data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

c) Euro 76,42 (settantasei/42) quale rimborso per le bollette saldate, oltre interessi legali dalla data di pagamento delle stesse;

d) Euro 400,00 (quattrocento/00) quale indennizzo per la non corretta gestione dei reclami oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

e) Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso delle 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, let. 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, 12 dicembre 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto