

DELIBERA N. 63/12/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■■■■ SALVATORE/ TELETU ■■■■
IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 30.11.2012;

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 la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 1/6/2011, rubricata al n. LAZIO/D/342/2011 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui la sig.ra ■■■■ Salvatore (di seguito, per brevità, sig.ra Salvatore) ha chiesto l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la società TELETU ■■■■ (di seguito, per brevità, TELETU);

VISTA la nota del 19/7/2011 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 deferita controversia, invitando le parti stesse, a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota del 31/8/2011 con la quale la sig.ra Salvatore ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota dell'1/9/2011, con la quale la sig.ra Salvatore ha presentato ulteriori documenti ad integrazione della memoria difensiva;

VISTA la nota dell'1/9/2011, con la quale TELETU ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 12/9/2011, con la quale la sig.ra Salvatore ha presentato la memoria di replica;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1 Svolgimento del procedimento.

1a) La sig.ra Salvatore promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 18/2/2011, un procedimento di conciliazione nei confronti di TELETU, contestando le modalità di attivazione del servizio di accesso ad internet in modalità ADSL. Precisava, invero, che tale attivazione avveniva mediante *"registrazione telefonica da parte di un'operatrice TELETU"*, a cui non conseguiva l'invio di una copia contrattuale in formato cartaceo. Lamentava, altresì, la mancata applicazione della *"tariffa promozionale riservata ai Clienti TELETU"* garantita dall'operatrice in sede di attivazione. Chiedeva, pertanto, la disattivazione del servizio ADSL, senza la corresponsione di alcuna *"penale"*.

Presentava, nel frattempo, istanza per l'adozione di un provvedimento d'urgenza al fine di ripristinare la piena funzionalità del servizio voce, sospeso dal gestore per il traffico uscente, e per ottenere la disattivazione del servizio ADSL, non richiesto. In seguito all'adozione del provvedimento temporaneo U186 del 14.3.2011, il gestore confermava il ripristino in data 14.3.2011 della funzionalità del traffico uscente sulla linea dell'utente, sospesa dal 25.2.2011 per morosità; dichiarava altresì, alla data del 22.3.2012, che la dismissione del servizio ADSL era ancora in corso.

All'udienza, fissata il giorno 4.5.2011 per l'esperimento del tentativo di conciliazione, l'utente non si presentava, con conseguente esito negativo dello stesso.

1b) Con l'istanza introduttiva del presente contenzioso la sig.ra Salvatore evidenziava che Teletu, nonostante gli innumerevoli solleciti telefonici e la diffida a disattivare il servizio non richiesto del 31.1.2011, non aveva mai ottemperato. Lamentava, altresì, l'errata fatturazione conseguente ad addebiti per il servizio ADSL contestato e la ricezione di continui solleciti di pagamento da parte della società di recupero crediti Ge.Ri. ■■■■ Precisava che a seguito del pagamento parziale dei conti telefonici - decurtati dell'importo relativo al canone previsto per il servizio ADSL contestato – subiva la sospensione del servizio telefonico, che veniva riattivato solo successivamente alla

richiesta di adozione provvedimento temporaneo di urgenza depositata al Corecom Lazio in data 4/3/2011. Chiedeva, pertanto, il risarcimento del danno, senza, tuttavia, indicare alcuna quantificazione.

Presentava, nel frattempo, in data 20.7.2011, una seconda istanza per l'adozione di provvedimento d'urgenza, a seguito di una nuova sospensione del servizio voce, operata dal gestore il 12.7.2011. In seguito all'adozione del provvedimento temporaneo U588 del 28.7.2011, Teletu comunicava la riattivazione del servizio in data 1.8.2012, sospeso per morosità dal 5.7.2012; confermava altresì, con la medesima nota, di aver provveduto alla disattivazione del contestato servizio ADSL il 14.4.2011.

In data 31.8.2011 la Sig.ra Salvatore, a riscontro delle richieste istruttorie avanzate con la nota di avvio del procedimento, depositava memoria con cui, nel ribadire l'erronea attivazione del servizio ADSL, lamentava *"il distacco della linea telefonica"* nonostante gli intervenuti pagamenti parziali delle somme non contestate a valere sulle fatture dell'anno 2011, nonché *"gli innumerevoli tentativi di richieste di denaro avvenuti con ogni mezzo di comunicazione, ignorando il fatto che vi fosse in atto una controversia di definizione"*. Riferiva di non essere in grado di individuare con precisione la data di riattivazione della linea a seguito di provvedimento del Corecom, in quanto assente dalla propria abitazione nel periodo interessato, ma di poter quantificare il tempo della sospensione in circa 15 giorni. Chiedeva, pertanto, il risarcimento dei danni subiti derivanti dalle doglianze suindicate.

Integrava poi la memoria, entro il termine ultimo per il deposito, con la quantificazione degli indennizzi ritenuti dovuti, ovvero , *"200 euro per i danni derivanti da sospensione ripetuta del servizio di telefonia vocale per un totale di 20 giorni"* e *"500 euro per gli importi corrisposti (...) nell'anno 2010 relativi all'attivazione non richiesta del servizio ADSL"*.

Teletu depositava memoria difensiva, con la quale contestava ogni responsabilità nella vicenda, precisando che l'istante *"in data 16/4/2010, (aveva) accettato una proposta di abbonamento della TELETU [REDACTED], con attivazione del prodotto Tutto compreso 38e90 (...); il tutto come da registrazione effettuata in pari data (...)"*. Allegava, dunque, il file audio della registrazione, precisando come la stessa contenesse tutte le informazioni necessarie alla stipula, oltre all'espresso consenso prestato dall'utente all'attivazione del servizio ADSL e l'accettazione delle condizioni contrattualmente previste, illustrate dall'operatrice TELETU. Aggiungeva, altresì, che nella menzionata registrazione l'utente forniva, a riprova del consenso manifestato, i propri dati personali.

In via preliminare eccepiva, l'inammissibilità della richiesta di risarcimento dei danni formulata dall'istante, richiamando l'art.19, comma 4, della Delibera 173/07/CONS, nonché la genericità delle richieste avanzate.

Deduceva inoltre che, nonostante le indicazioni fornite in ordine alle modalità di esercizio del diritto di recesso su richiesta dell'istante del 13.1.2012, quest'ultima manifestava la volontà di recedere con mezzo difforme rispetto a quanto indicato dal Servizio Clienti, ovvero attraverso l'utilizzo del servizio fax, e non attraverso una lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Deduceva, altresì, che il pagamento parziale dei conti telefonici riguardava gli importi addebitati per il servizio ADSL, nonché ulteriori somme non oggetto di contestazione. Evidenziava, poi, che nessun contributo di disattivazione veniva addebitato per la cessazione del servizio ADSL.

Concludeva, pertanto, reiterando le eccezioni riportate in memoria.

La sig.ra Salvatore replicava infine, confermando le proprie contestazioni in ordine alla mancata chiarezza e trasparenza della pratica commerciale posta in essere da Teletu, anche in relazione al mancato invio della copia contrattuale in formato cartaceo. Ribadiva, altresì, *“la sospensione dei servizi e il recupero coattivo di somme (...) non dovute”* e concludeva per l'accoglimento della *“domanda di indennizzo diretta a risarcire i danni subiti”*.

All'udienza fissata ex art. 16, comma 4 del Regolamento, l'utente si riportava ai propri scritti difensivi ed alla documentazione prodotta.

Teletu per spirito conciliativo e senza alcun riconoscimento di responsabilità proponeva lo storno delle fatture insolute, che l'istante rifiutava, con conseguente rimessione degli atti al collegio per la decisione.

2 Motivi della decisione.

2a) 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.

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 rimborsi o 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.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario, la domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti dall'utente deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, e correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti accertati.

2b) Nel merito

2.b.1.) La conclusione del contratto ed il mancato invio all'utente del modulo contrattuale cartaceo.

La sig.ra Salvatore, già utente TELETU per il servizio di fonia con la formula “Senza Pensieri” contesta le modalità di attivazione del servizio ADSL, quale servizio supplementare ad un contratto già in esecuzione, avvenuto mediante *“registrazione telefonica da parte di un'operatrice TELETU”*, a cui non seguiva l'invio di una copia contrattuale in formato cartaceo. Tale modalità non l'avrebbe resa sufficientemente edotta delle condizioni economiche applicate, determinando un vizio del consenso prestato all'offerta sottoposta telefonicamente.

A fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art.50 e segg. del Codice del Consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla Delibera n.664/06/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione.

In particolare si tratta di accertare, attesa la contestazione dell'utente, se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt.52 e 53 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine stabilito (art.64). Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo. Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, ovvero: le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire *"prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza"* (art.52); l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell'art.52 *"prima od al momento dell'esecuzione del contratto"* (art.53); il diritto del consumatore di recedere senza penalità e senza obbligo di motivazione entro dieci giorni lavorativi, decorrenti dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi informativi di cui all'art.52 *"qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto..."* (art.64, co.1 e 65, co.2 ,lett.b). La violazione del dovere di consegna del documento informativo di cui all'art.53, comporta l'ampliamento del termine concesso al consumatore per l'esercizio del recesso che, per i contratti a distanza, è *"di 90 giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto"*. (art.65, co.3).

Sulla scorta della normativa generale, la Del 664/06/CONS ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore di TLC che adotti la tecnica "a distanza" per la stipula dei contratti di telefonia; ciò in considerazione di un ambito caratterizzato da costante evoluzione tecnologica e concorrenzialità del mercato, dove le capacità di orientamento e valutazione del consumatore sono oltremodo sollecitate e si postula l'esigenza di configurare uno *jus poenitendi* rafforzato e di agevole esercizio, soprattutto quando la proposta sia telefonica.

Assume rilievo, allora, il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'art. 2 (*Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica*) che stabilisce, in linea generale, che la volontà inequivoca dell'utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero altro documento contrattuale anche elettronico, con la specifica che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulando ed il consenso informato dell'utente, *" possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente"* ; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l'invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all'art.53, comma 1 del Codice del Consumo (condizioni e modalità di esercizio del diritto di

recesso, recapiti del gestore per i reclami, servizi di assistenza e garanzie), nonché delle informazioni di cui all'art.52, quelle cioè relative al contratto concluso (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo ecc.).In alternativa al modulo di conferma, l'operatore può redigere un vero e proprio contratto in base alle informazioni risultanti dal *vocal order*, ed inviarlo all'utente per la sottoscrizione, *"al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto"* (comma 7).

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per telefono, mediante presa visione di un documento scritto, al fine di verificare la rispondenza delle condizioni all'offerta prospettata e di poterci ripensare.

Si tratta in buona sostanza di quanto lamentato dalla sig.ra Salvatore la quale afferma di aver compreso che la linea ADSL venisse fornita in forma gratuita ai clienti Teletu per sempre -- anziché per un periodo promozionale di tre mesi- e che, diversamente, non avrebbe prestato il consenso o, conosciuta la reale promozione applicata dal modulo contrattuale, avrebbe comunicato il ripensamento.

Teletu non ha fornito alcuna prova di aver inviato la conferma del contratto per iscritto, limitandosi ad allegare la prova del consenso vocale da parte dell'utente alla conclusione del contratto *"Tutto compreso 38 e 90"* mediante produzione in atti della registrazione della telefonata la quale peraltro si conclude con l'avvertimento che sarebbe stata inviata una comunicazione scritta con i dettagli dell'offerta e le c.g.c e che, dalla ricezione, l'utente avrebbe avuto dieci giorni di tempo per recedere.

In ragione di ciò si deve escludere che la prova circa la valida conclusione del contratto sia stata raggiunta in questa sede, in ragione di quanto stabilito dall'art.6, comma 2 della delibera 664/06/CONS: *"nei procedimenti non giurisdizionali di risoluzione delle controversie relative alla conclusione di un contratto a distanza di fornitura di beni o servizi di comunicazioni elettroniche, l'operatore può fornire prova dell'avvenuta conclusione del contratto solo dimostrando di aver adempiuto gli obblighi di cui all'art.2, commi 5, 6 e 7 (...) "*

Si osservi quindi come l'impianto complessivo derivante dalle norme del Codice del Consumo e della Del.664/06/CONS, distingua il piano puramente contrattuale dove le conseguenze derivanti dal mancato assolvimento degli obblighi informativi da parte del gestore si ripercuotono all'interno del rapporto stesso con l'ampliamento dei termini per l'esercizio del recesso da 10 a 90 giorni; di conseguenza, l'operatore che attivi il servizio prima (o in assenza) di conferma del contratto per iscritto, -specie nei casi in cui l'attivazione debba avvenire entro termini cogenti stabiliti da altre disposizioni legislative- deve garantire all'utente la facoltà di recedere in un termine più ampio ma con analoghi effetti *ex tunc* previsti dall'originario diritto di ripensamento. Restano ferme le misure sanzionatorie cui l'operatore può andare incontro per il mancato assolvimento dei succitati oneri informativi.

Quando invece si transita dal piano contrattuale a quello contenzioso, mediante attivazione del procedimento ex Delibera 173/07/CONS, con il quale l'utente contesta la valida conclusione di un contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come appunto nel caso in esame, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto,

assolvibile esclusivamente con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale.

Deve pertanto dichiararsi non validamente concluso il contratto tra la Sig.ra Salvatore e Teletu mediante *vocal order* del 16.4.2011, con gli effetti previsti dall'art.3, comma 2 della Delibera n.664/06/CONS, quanto alla regolarizzazione dei rapporti tra le parti. Pertanto l'operatore è tenuto a rimborsare e stornare le somme richieste a titolo di canone per il servizio ADSL, nonché a tenere esente l'utente dalla corresponsione di qualsiasi ulteriore somma a titolo di costo di disattivazione.

Ne consegue, dunque, che la sig. ■■■ Salvatore ha diritto al rimborso di Euro 27,07 a valere sulla fattura n. ■■■ per quanto pagato a titolo di canone ADSL per le mensilità di agosto e settembre 2010; resta a carico dell'utente invece la corresponsione delle somme dovute a titolo di aggiornamento corrispettivo servizi e spese di spedizione fattura, non pagate in precedenza e, più precisamente: Euro 3,55 a valere sulla fattura n. ■■■; Euro 5,00 ed Euro 0,75 a valere sulla fattura n. ■■■; Euro 5,00 a valere sulla fattura n. ■■■.

Pertanto, per compensazione tra gli importi dovuti dalle parti, il gestore è tenuto al rimborso di euro 12,8.

Quanto all'indennizzo per inadempimento del gestore, nessun obbligo indennizzatorio può essere posto a carico del professionista che non ottemperi agli oneri informativi ai sensi del Codice del Consumo né è configurabile, in tale caso specifico, la fattispecie della "Fornitura di prestazioni non richieste" di cui all'art.3 comma 1 della Delibera n.664/06/CONS, che la esclude in presenza di una "*previa ordinazione vocale*". Circostanza confermata dalla produzione in atti dell'ordinazione telefonica. Non integrandosi gli estremi della prestazione non richiesta, non sono dunque applicabili gli indennizzi previsti dalla Delibera n.173/07/CONS e n.73/11/CONS, cui pure l'art.6, comma 1 della Delibera 664/06/CONS rinvia per la risoluzione stragiudiziale di questo tipo di controversie .

2.b.2) Sul recesso e la mancata trasparenza contrattuale.

Riferisce l'utente che dopo ripetute richieste al Servizio Clienti di disattivare il servizio ADSL la stessa si decideva, in data 31/01/2011, ad inoltrare al gestore una formale diffida ad adempiere alla già manifestata volontà di recedere dal contratto. La stessa comunicazione era stata peraltro inoltrata via mail al Servizio Clienti senza ottenere alcuna risposta. Teletu, d'altro canto, obietta che detta comunicazione, inoltrata via fax, non rispondeva ai requisiti contrattualmente previsti per il recesso, nonostante fossero state fornite delucidazioni al riguardo (risposta non depositata agli atti).

Orbene, premesso che la questione sulla mancata lavorazione del recesso e sul conseguente protrarsi degli effetti contrattuali *inter partes* appare ampiamente superata ed assorbita da quanto argomentato sull'invalidità del contratto, con effetti quindi più ampi rispetto alla richiesta dell'utente del 31.1.2011 di recedere ai sensi del Decreto Bersani (con efficacia *ex nunc*), il fatto dedotto rileva sotto altro profilo, quello cioè di una mancanza di ascolto e dialogo nei rapporti con un'utente che fin dalla stipula telefonica non è stata adeguatamente messa in condizione di conoscere e valutare le condizioni contrattuali, ivi comprese quelle sull'esistenza e modalità di esercizio del diritto di recesso.

Si evidenzia infatti che il mancato invio del modulo di conferma del contratto all'utente, non solo ha prodotto un vizio del consenso sulle caratteristiche dell'offerta ma non ha consentito all'utente di ripensarci entro dieci giorni dalla presa visione; la stessa incomprensione sull'effettiva durata della promozione ADSL (primi tre mesi gratis), ha di fatto impedito all'utente di valutare la propria convenienza a recedere entro il più ampio termine di 90 giorni dalla stipula telefonica ai sensi dell'art.65 del Codice. Al momento poi della diffida del 31.1.2011, il gestore ha addirittura rifiutato il recesso per non rispondenza della comunicazione alle modalità contrattualmente previste.

Rileva, a tal fine, il disposto di cui all'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni dal ricevimento: art. 3.3 Carta Servizi Tiscali) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nel caso di rigetto, con risposta adeguatamente motivata, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Ed invero, la mancata risposta al reclamo inviato, da cui deriva per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo 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.

Nel caso di specie, il gestore riferisce di aver informato l'utente sulle modalità di esercizio del recesso, ma di tale comunicazione non fornisce la prova.

Sussiste pertanto il diritto dell'utente a vedersi riconosciuto l'indennizzo di € 115,00 calcolato ai sensi dell'art. 2, comma 2 della Delibera Indennizzi, dal 13.1.2011, giorno di presa in carico da parte del Servizio di Supporto Clienti, al 14.4.2011, giorno di effettiva disattivazione del servizio contestato, decurtati 45 giorni utili alla risposta ai sensi della Carta Servizi Teletu.

2.b.3) Sulla sospensione del servizio.

L'utente lamenta la sospensione del servizio voce sulla propria linea in due circostanze, entrambe fatte oggetto di richiesta di provvedimento temporaneo ex art.5 del Regolamento.

L'esercizio di tale facoltà per il gestore deve avvenire nel rispetto delle condizioni indicate dallo stesso art.5, ovvero: deve essere preceduta da un congruo preavviso, deve avvenire solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento; quest'ultimo non può intendersi il pagamento parziale di una o più fatture, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione; ciò per tutto il periodo in cui, con riferimento a tali addebiti, siano pendenti una procedura di reclamo, conciliazione o definizione.

Ebbene, nulla avendo dedotto il gestore su tali episodi con la memoria difensiva, tuttavia dalle produzioni documentali di parte istante si desume che questi abbia assolto unicamente l'obbligo di preavviso, mentre non risultano soddisfatte le altre richiamate condizioni.

Il gestore si è infatti limitato ad affermare, con le comunicazioni rese al Corecom in sede di procedimento d'urgenza, di aver sospeso il traffico in uscita sulla linea prima, e di averla totalmente sospesa poi, per un'asserita morosità dell'utente.

Richiamate le sue esposte limitazioni alla sospensione e le giustificazioni al proprio operato addotte dal gestore, deve concludersi per l'illegittimità della sospensione del traffico in uscita operata sulla linea della sig.ra Salvatore tra il 25.2.2011 e il 14.3.2011 per un totale di 17 giorni; e della sospensione totale del servizio operata tra il 5.7.2012 e l'1.8.2011 per un totale di 27 giorni.

L'utente ha pertanto diritto a vedersi liquidato l'indennizzo previsto ai sensi del combinato disposto dell'art.2, comma 2 e art.4, comma 1 della Delibera Indennizzi, ovvero la somma di Euro 64 per la sospensione parziale e di Euro 203 per quella totale, per un totale indennizzabile di Euro 267,00.

2.c.) 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”* e che *“quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi”* vadano comunque *“rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione”*.

Atteso il comportamento delle parti, le difese svolte, il grado di partecipazione alle udienze di conciliazione e definizione, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla sig.ra Salvatore sia parzialmente da accogliere per le ragioni di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia congruo liquidare un importo pari a Euro 100,00;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto esposto in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra  Salvatore in data 1/6/2011

Per effetto di quanto sopra, la società TELETU è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

- a) Euro 12,80 = (dodici/80) a valere sulla fattura n. ■■■ per quanto pagato a titolo di canone ADSL non dovuto, detratte le somme ancora dovute dall'istante, oltre interessi legali dalla data del pagamento;
- b) Euro 115,00 = (centoquindici/00) per la mancata risposta al reclamo del 31.1.2011, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- c) Euro 267,00 = (duecentosessantasette/00=) a titolo di indennizzo per la cessazione del servizio voce per i periodi indicati in motivazione, oltre interessi legali dalla data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- d) Euro 100,00= (cento/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, 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, 30 novembre 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto

