

Determinazione n. 3 del 04/12/2013

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

■ ZAPPATERRENI / TELETU ■

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 16.05.2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/294/2012, con cui il sig. ■ ZAPPATERRENI (di seguito, per brevità, Sig. Zappaterreni) 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 31.5.2012 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;

VISTE le memorie e i documenti depositati da entrambe le parti, nonché la replica dell'utente;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) Il sig. Zappaterreni ha introdotto il presente contenzioso – a seguito di tentativo di conciliazione conclusosi con esito negativo il 7.5.2012 - lamentando l'attivazione non richiesta del servizio Adsl ed il conseguente addebito in fattura, dal 21.4.2009 al 4.7.2011; i reclami a mezzo call center, e quelli scritti del 11.10.2011, 13.1.2012 e 10.2.2012 restavano senza esito. Chiedeva pertanto il rimborso della complessiva somma pagata di € 467,00 ed il pagamento dell'indennizzo previsto dall'art. 8 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 21.4.2009 al 4.7.2011 (data della disattivazione) per complessivi € 4.020,00, nonché dell'indennizzo di cui all'art. 11 Delibera citata, per la mancata risposta ai reclami, per ulteriori € 300,00, oltre al rimborso delle spese di procedura.

Solo in memoria difensiva, l'utente deduceva che TeleTu *“a fronte del mancato pagamento di alcune fatture contestate nell'importo dall'utente, ha arbitrariamente interrotto la linea telefonica per circa tre mesi senza alcuna giustificazione e disattendendo i reclami inoltrati”*, chiedendo altresì la condanna del gestore al pagamento dell'indennizzo previsto dall'art. 4 di cui all'allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, TeleTu chiedeva il rigetto delle domande proposte dall'utente, che aveva correttamente concluso con l'operatore un contratto telefonico in data 22.4.2009 per l'attivazione del servizio Adsl, in aggiunta al servizio voce già attivo con lo stesso gestore, a riprova del quale depositava la registrazione telefonica; il servizio veniva attivato in data 19.5.2009.

c) L'utente replicava a quanto dedotto da TeleTu, eccependo, preliminarmente ed in rito, l'irricevibilità della memoria difensiva dell'operatore depositata presso il Corecom Lazio in data 2.7.2012 oltre il termine perentorio del 30.6.2012 assegnato dallo stesso Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento del 31.5.2012 e pervenuta all'utente solo il 6.7.2012; nonché il difetto di rappresentanza di TeleTu per mancanza di idonea procura conferita al procuratore; nel merito, l'utente eccepiva la violazione, da parte dell'operatore telefonico, delle disposizioni di cui alla Delibera 664/06/CONS e succ. modd. e integrazioni, con particolare riferimento all'art. 2 Delibera citata.

d) All'udienza di discussione del 9.11.2012, entrambe le parti si riportavano alle proprie memorie difensive e richieste; l'operatore, per mero spirito conciliativo, proponeva il pagamento dell'indennizzo di € 300,00, che l'utente rifiutava; il Legale Istruttore, preso atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo, 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.

Sempre preliminarmente, in rito, deve essere rigettata l'eccezione di carenza di rappresentanza del procuratore di TeleTu,

Com'è noto, infatti, il Regolamento che disciplina il procedimento di definizione non richiede forme determinate per la difesa nel procedimento dell'operatore, limitandosi piuttosto a disporre – all'art. 9 punto 1 bis introdotto dalla Delibera 597/11/CONS – che *“i rappresentanti degli operatori possono indicare i propri delegati a partecipare alle udienze di conciliazione tramite comunicazione generale e preventiva al Corecom competente...”*.

Premessa dunque l'inesistenza di una specifica norma che disciplini in modo solenne le forme della difesa nel procedimento da parte degli operatori, si osserva *ad abundantiam* che il Corecom Lazio, ancor prima dell'introduzione della norma citata, aveva adottato la prassi di richiedere agli operatori di comunicazioni elettroniche il deposito preventivo e generalizzato degli atti di nomina dei procuratori generali e delle conseguenti, eventuali deleghe per la trattazione tanto dei procedimenti di definizione che di conciliazione. In adempimento di quanto sopra, il gestore parte nella presente controversia, aveva provveduto a depositare atto notarile – n.19149 di Rep. e n.10920 di Racc. - in cui si conferiva la nomina di procuratore societario, con facoltà di subdelega, al dott. ■■■ Montella con il potere – tra gli altri – di *“rappresentare la società in tutte le procedure contenziose e non contenziose pendenti innanzi all'Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni, nonchépresso gli appositi Co.re.com.....”* Con rituale delega pertanto, il procuratore societario ha demandato la rappresentanza con relativi poteri, all'avv. ■■■ Pellegrin, delega anch'essa depositata agli atti del Corecom Lazio.

Sempre in rito, deve essere parimenti rigettata l'eccezione di tardività del deposito della memoria difensiva di TeleTu, posto che il termine perentorio a tal fine concesso dal Corecom lazio con la nota di avvio del procedimento scadeva il giorno sabato 30.6.2012: si evidenzia infatti che, sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo – cui è equiparato il sabato - il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (art. 52, 3° comma decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104: *“Se il giorno di scadenza e' festivo il termine fissato dalla legge o dal giudice per l'adempimento e' prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo”*; art. 155, 4° comma, c.p.c.: *“Se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo”*). Per analogia legis, pertanto, ed anche secondo giurisprudenza di legittimità (Cass. II, 24 settembre 2010 n. 24375/10) tale principio deve ritenersi applicabile anche nel procedimento amministrativo, con la conseguenza che qualora i termini fissati con la lettera di avvio del procedimento scadano in giorno festivo, sono

prorogati al primo giorno seguente non festivo, a nulla rilevando le diverse previste modalità di trasmissione via fax o telematica, che comunque richiedono anch'esse, come il deposito di un atto, la materiale formale ricezione da parte del personale addetto all'ufficio, non presente nei giorni festivi (cfr. Delibera n. 26/12/CRL). La memoria, depositata presso il Corecom Lazio il giorno lunedì 2.7.2012, è pertanto tempestivamente depositata e ammissibile.

Infine, la domanda di pagamento di un indennizzo per la sospensione del servizio deve essere dichiarata inammissibile ai sensi del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS, per non essere stata oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

2.2. Sull'attivazione di servizi a pagamento non richiesti dall'utente.

L'utente ha contestato l'attivazione non richiesta del servizio Adsl, ed ha chiesto il rimborso di quanto pagato, oltre all'indennizzo previsto dall'art. 8 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

TeleTu ha dedotto di avere proceduto all'attivazione del servizio a seguito di contratto concluso telefonicamente il 22.4.2009, depositando copia della relativa registrazione.

Il contratto concluso per mezzo del telefono, rientra nell'ambito 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.

Attesa la contestazione dell'utente, si tratta di accertare 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 Delibera 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 (*Conclusioni 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.

Nella fattispecie, Teletu non ha provato 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 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 concludere che la prova circa la valida conclusione del contratto non sia stata raggiunta in questa sede, in forza 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 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, l'onere probatorio gravante sul gestore e relativo alla valida conclusione del contratto, è assolvibile esclusivamente con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale.

Pertanto, pur risultando dal vocal order del 22.4.2009 la volontà dell'utente di attivazione anche del servizio ADSL, tuttavia il contratto tra l'utente e Teletu deve dichiararsi non validamente concluso, con gli effetti previsti dall'art.3, comma 2 della Delibera n.664/06/CONS, quanto alla regolarizzazione dei rapporti tra le parti.

Ne consegue che il gestore è tenuto al rimborso, in favore dell'utente, delle somme da questi pagate, ovvero lo storno di quelle addebitate, a titolo di corrispettivo per il servizio Adsl.

L'utente ha pertanto diritto al rimborso dei seguenti importi, addebitati sulle seguenti fatture:

- i) € 7,83 i.i. portati dalla Fatt. n. [REDACTED] del 20.6.2009;
- ii) € 40,33 i.i. portati dalla Fatt. n. [REDACTED] del 20.8.2009;
- iii) € 40,33 i.i. portati dalla Fatt. n. [REDACTED] del 20.10.2009;
- iv) € 40,33 i.i. portati dalla Fatt. n. [REDACTED] del 20.12.2009;
- v) € 40,33 i.i. portati dalla Fatt. n. [REDACTED] del 20.2.2010;
- vi) € 40,33 i.i. portati dalla Fatt. n. [REDACTED] del 20.4.2010;
- vii) € 40,33 i.i. portati dalla Fatt. n. [REDACTED] del 20.6.2010;
- viii) € 16,91 i.i. portati dalla fattura n. [REDACTED] del 20.10.2010,
per complessivi € 266,72.

Deve inoltre essere disposto lo storno dei seguenti importi, portati dalle seguenti fatture:

- ix) € 40,33 i.i. portati dalla Fatt. n. [REDACTED] del 20.8.2010;
- x) € 23,42 i.i. portati dalla Fattura n. [REDACTED] del 20.4.2011;
- xi) € 40,33 i.i. portati dalla Fatt. n. [REDACTED] del 20.6.2011;
- xii) € 22,12 portati dalla Fattura n. [REDACTED] del 20.8.2011.

Quanto all'indennizzo richiesto dall'utente per l'attivazione del servizio Adsl "non richiesto", 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 per quanto riguarda il servizio Adsl, non sono dunque applicabili gli indennizzi previsti dalla Delibera n.173/07/CONS e dall'art. 8 di cui all'Allegato A alla Delibera 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.

2.3. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha dedotto di avere inoltrato numerosi reclami a mezzo call center, ed ha depositato copia dei reclami scritti del 11.10.2011, 13.1.2012 e 10.2.2012, con cui contestava l'attivazione non richiesta del servizio Adsl ed il conseguente addebito in fattura dei relativi costi, chiedendo il pagamento degli indennizzi previsti dall'art. 8 Delibera 73/11/CONS, nonché il rimborso di quanto indebitamente pagato per il servizio non richiesto. Ricevuto riscontro al primo reclamo del 11.10.2011 con lettera TeleTu del 31.10.2011, con cui l'operatore dichiarava *“abbiamo verificato l'attivazione e non è stata riscontrata alcuna inesattezza ... il servizio attivato ... corrisponde a quanto richiesto in data 21.4.2009”*, l'utente, con il reclamo del 13.1.2012 e del 10.2.2012 contestava di avere mai richiesto l'attivazione e chiedeva all'operatore di consegnargli la documentazione relativa alla richiesta del 21.4.2009, la copia del relativo contratto, nonché il dettaglio del traffico sviluppato; tali reclami restavano privi di risposta.

Rileva, al proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), che testualmente prevede che *“In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti”*; la risposta, inoltre, deve essere fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni ex Carta Servizi TeleTu) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita *in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti*, 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.

Venendo al caso in esame, risulta che il reclamo del 11.10.2011 è stato riscontrato solo parzialmente (mancato rimborso delle somme pagate; mancato storno delle somme addebitate) con lettera del 31.10.2011, mentre quelli del 13.1.2012 e 10.2.2012 non sono stati riscontrati affatto, con conseguente diritto dell'utente al pagamento di un indennizzo, per la determinazione del quale, considerato il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art.11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni previsti dalla Carta Servizi) e fino al 7.5.2012, data dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, va riconosciuto all'utente un indennizzo pari a € 300,00 per la mancata risposta ai reclami.

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 delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. ■■■ ZAPPATERRENI nei confronti dell'operatore TELETU ■■■ sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

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 150,00 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;

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00.

DETERMINA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. ■■■ ZAPPATERRENI in data 16.5.2012.

La società TELETU ■■■ è pertanto tenuta a disporre il rimborso della complessiva somma di € 266,72 portata dalle fatture dettagliatamente indicate al punto 2.2. della presente delibera.

La società TELETU ■■■ è inoltre tenuta a disporre lo storno dei seguenti importi, portati dalle seguenti fatture:

- a) € 40,33 i.i. portati dalla Fatt. n. ■■■ del 20.8.2010;
- b) € 23,42 i.i. portati dalla Fattura n. ■■■ del 20.4.2011;
- c) € 40,33 i.i. portati dalla Fatt. n. ■■■ del 20.6.2011;

d) € 22,12 portati dalla Fattura n. ■■■ del 20.8.2011.

La società TELETU ■■■ è altresì tenuta a riconoscere in favore del sig. ■■■ ZAPPATERRENI tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 300,00= (trecento/00=) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 150,00= (centocinquanta/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, 4 dicembre 2013

Il Dirigente
Antonio Calicchia
Fto