

## DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. L. CARMENI/TELECOM ITALIA xxx

(LAZIO/D/901/2014)

Registro Corecom n. 61/2015

### IL DIRIGENTE

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481, recante “ *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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente sig. G. L. Carmeni presentata in data 12.11.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Telecom:

i. l’indebito addebito del 3.10.2013 su utenza mobile personale n. xxxxxxx938 della somma di € 3,00 a titolo di traffico dati, causato da malfunzionamento dell’opzione “serie A Tim” il cui costo doveva ritenersi ricompreso nell’abbonamento al servizio; l’addebito aveva provocato l’esaurimento del credito dell’utente, con conseguente inutilizzabilità dei servizi principali (voce e internet) ed accessori (sms e altri) forniti dal gestore dal 3.10.2013 al 23.10.2013 data in cui Telecom provvedeva al rimborso della predetta somma di € 3,00 senza tuttavia indennizzare l’utente per l’inutilizzabilità dei servizi nel periodo 3.10.2013 – 23.10.2013. Per tale disservizio,

l'utente ha chiesto condannarsi Telecom al pagamento dell'indennizzo previsto dall'allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

ii. l'indebito addebito del 3.11.2013 su utenza mobile personale n. xxxxxx938 della somma di € 4,00 a titolo di traffico dati, causato da malfunzionamento dell'opzione "serie A Tim" il cui costo doveva ritenersi ricompreso nell'abbonamento al servizio; l'addebito aveva provocato l'esaurimento del credito dell'utente, con conseguente inutilizzabilità dei servizi principali (voce e internet) ed accessori (sms e altri) forniti dal gestore dal 3.11.2013 al 19.9.2014 data di migrazione dell'utenza in Vodafone; Telecom non aveva mai rimborsato la somma all'utente, né corrisposto indennizzo alcuno, nonostante i ripetuti reclami dell'utente. Per tale disservizio, l'utente ha chiesto condannarsi Telecom al rimborso della somma di € 4,00 oltre al pagamento dell'indennizzo previsto dall'allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

iii. Inadempimento di Telecom e violazione del dovere di trasparenza contrattuale in relazione alla mancata possibilità di fruire della promozione pubblicizzata sul sito del gestore nel settembre 2013 di acquistare un terminale Lg Optimus comprensivo di sim Tim con € 5,00 di traffico inclusi al prezzo di € 49,00 anziché € 99,00 a condizione di mnp da altro operatore. Per tale disservizio l'utente ha chiesto la condanna di Telecom al pagamento dell'indennizzo previsto dall'allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

iv. La mancata risposta a nn. 6 reclami aventi ad oggetto i disservizi di cui ai precedenti punti, per la quale chiedeva il pagamento dell'indennizzo previsto dall'allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

L'utente chiedeva altresì la condanna di Telecom al rimborso delle spese di procedura, quantificate in € 300,00.

In memoria difensiva, l'utente si dichiarava disposto a transigere la controversia per il complessivo importo di € 3.400,00 trattabili.

## **2. La posizione dell'operatore Telecom.**

L'operatore in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per: a) violazione della Delibera 276/13/CONS punti III.3.2. e III.5.4; b) violazione della Delibera 173/07/CONS art. 16.2bis; c) natura risarcitoria delle domande.

Nel merito ha dedotto - quanto al disservizio sub i. e ii. - che, come pubblicizzato sul proprio sito internet, il traffico per la fruizione di tutti i servizi a pagamento è incluso nel costo dell'abbonamento su apn wap e ibox per la rete 2g e 3g e apn wap per la rete 4g/lte senza costi aggiuntivi o erosione di bundle di traffico dati eventualmente attivo sull'utenza; non è invece compresa nel costo dell'abbonamento la fruizione dei medesimi servizi mediante traffico dati su apn ibox da rete lte o da device compatibili lte che accedono da rete 2g/3g; infine, non è incluso nel costo dell'abbonamento il traffico dati per l'apertura dell'app e per la fruizione dei contenuti di serie A Tim come la visualizzazione della home page, la lettura di news, statistiche, partecipa. *"Pertanto è probabile che il sig. Carmeni abbia male interpretato quanto indicato sul sito ed è altrettanto chiaro che non possono essere accordati i rimborsi e gli indennizzi richiesti".*

In relazione a quanto dedotto e lamentato dall'utente sub iii., Telecom ha eccepito che non risulta alcuna anomalia che, ove verificatasi, avrebbe comportato un problema per il solo gestore.

Sulla mancata risposta ai reclami, Telecom depositava copia della risposta al reclamo del 7.11.2013 relativo alle contestazioni sub i. ed ii.

Telecom concludeva per la declaratoria di inammissibilità dell'istanza ovvero per il suo rigetto nel merito, con condanna dell'utente al pagamento delle spese di procedura, attesa la temerarietà della lite.

### **3. La replica dell'utente.**

L'utente ha tempestivamente replicato a quanto dedotto da Telecom, deducendo di non avere violato la Delibera 276/13/CONS punti III.3.2. e III.5.4, né la Delibera 173/07/CONS art. 16.2bis, né di avere proposto domande risarcitorie; di avere utilizzato il servizio "serie A Tim" conformemente alle condizioni contrattuali, e secondo le impostazioni ivi indicate; di non avere fatto alcun uso improprio del servizio, né di avere fruito di pagine o di contenuti a pagamento; ha contestato di avere ricevuto la risposta al reclamo del 7.11.2013 prodotta da Telecom e da questa apparentemente inviata – come ricavabile dall'intestazione della missiva - presso un indirizzo in Milano non più utilizzato dall'utente dal lontano 2006. Quantificava, infine, gli indennizzi richiesti per complessivi € 4.800,00 oltre ad € 300,00 di spese.

### **4. Motivazione della decisione.**

In via preliminare, si rigettano le eccezioni preliminari sollevate dall'operatore perché infondate.

Non sussiste infatti la violazione della Delibera 276/13/CONS punto III.3.2. e conseguente III.5.4, in quanto l'istanza di definizione, seppure inoltrata senza l'apposito formulario, consta di n. 1 pagina, in cui sono distintamente riportati l'oggetto della controversia, la descrizione dei fatti e le richieste in sede definitiva e risponde quindi ai requisiti richiesti dalla Delibera.

Le predette disposizioni sono tuttavia state violate dall'utente in occasione della compilazione del formulario Ug relativo alla precedente fase del tentativo obbligatorio di conciliazione, che difetta palesemente del requisito di chiarezza e sinteticità, anche nella veste grafica, richiesto dall'art. 16, comma 2bis, Delibera 173/07/CONS; nonché in occasione della redazione della memoria difensiva e di quella di replica nell'ambito del presente procedimento di definizione, inutilmente prolissi rispetto allo scopo difensivo cui le predette memorie sono destinate.

Non sussiste invece la dedotta violazione della Delibera 173/07/CONS art. 16.2bis per il mancato utilizzo dei formulari. Si ritiene infatti che l'utilizzo dei formulari predisposti sia una facoltà e non un obbligo per gli utenti, ben potendo le istanze di conciliazione, di definizione e di adozione di provvedimento d'urgenza essere presentate senza il ricorso ai detti formulari, purchè complete di tutti i requisiti e gli elementi essenziali previsti dagli artt. 7 e 14 del Regolamento.

A supporto di tale interpretazione sono gli stessi artt. 7.4 e 14. 5 del Regolamento, che dispongono che l'istanza "*può anche essere inoltrata*" compilando il formulario UG o GU14, nonché il paragrafo I.2 delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con Delibera 276/13/CONS), ove si legge: "*Ai sensi degli articoli 5, comma 4, 7, comma 4, e 14, comma 5, per la proposizione delle istanze possono essere utilizzati, rispettivamente, i formulari GU5, UG e GU14 predisposti dalla*

*Direzione. Ciascun Corecom propone l'utilizzo dei suddetti formulari sul proprio sito internet o presso la propria sede, inserendo la propria intestazione nell'apposito spazio del formulario. Non sono ammessi ulteriori formulari".*

In essi dunque si fa riferimento ad un possibile (non obbligatorio) utilizzo di formulari GU5, UG e GU14 per la presentazione delle istanze, a formulari proposti (non imposti) da ciascun Corecom sul proprio sito internet o presso la sede, all'inammissibilità solo di ulteriori formulari (non di istanze) diversi dai suddetti.

Infondata è anche l'ulteriore eccezione della natura risarcitoria delle domande, che sono invece espressamente qualificate come domande di indennizzo, con riferimento, nell'istanza di definizione, a norme della Delibera 73/11/CONS presuntivamente violate.

#### **5. Sull'addebito di somme per traffico dati in costanza di utilizzo del servizio "serie A Tim".**

Telecom non ha contestato quanto lamentato dall'utente sub i. ed ii., in merito all' addebito di somme (€ 3,00 in data 13.10.2013; € 4,00 in data 3.11.2013) sull'utenza mobile, adducendo che *"è probabile che il sig. Carmeni abbia male interpretato quanto indicato sul sito"* relativamente all'addebito del costo per traffico dati conseguente all'utilizzo del servizio in abbonamento "serie A Tim", lasciando intendere che l'utente deve avere utilizzato il servizio secondo una configurazione del proprio apparato (apn ibox da rete lte o da device compatibili lte che accedono da rete 2g/3g) che ne prevedeva l'addebito a consumo anziché ricompenderlo nel costo dell'abbonamento, ovvero di avere sviluppato traffico dati per l'apertura dell'app o per la fruizione dei contenuti di serie A Tim come la visualizzazione della home page, la lettura di news, statistiche, partecipa che non sono mai ricompresi nel costo dell'abbonamento bensì sempre a pagamento.

La difesa di Telecom non coglie nel segno. Invero il gestore non solo non ha fornito la prova che le condizioni contrattuali oggi pubblicizzate sul proprio sito e relative all'opzione "serie A Tim" erano le medesime all'epoca di sottoscrizione dell'opzione da parte dell'utente, ma non fornisce neppure la prova che la fruizione del predetto servizio sia avvenuta in modalità di navigazione in internet tali da comportare l'addebito del traffico anziché ricompenderlo nel canone di abbonamento.

L'utente ha pertanto diritto al rimborso della somma di € 4,00 addebitata il 3.11.2013; l'addebito di € 3,00 del 13.10.2013 è invece già stato rimborsato all'utente, come dallo stesso ammesso.

In conseguenza di tali addebiti, che hanno eroso il credito presente sulla sim dell'utente, questi si è trovato nell'impossibilità di fruire dei servizi di telefonia nel periodo dal 13.10.2013 al 23.10.2013 (data del riaccredito della somma di € 3,00) e dal 3.11.2013 sino alla migrazione in Vodafone del 19.9.2014: per tale disservizio, l'utente ha chiesto liquidarsi in suo favore gli indennizzi previsti dall'allegato A alla Delibera 73/11/CONS, deducendo di non avere eseguito ricariche a pagamento in quanto a ciò non tenuto se non per impedire il decorso dei 12 mesi + 1 dall'attivazione del 4-6.10.2013; e di essersi anzi diligentemente attivato per ottenere la migrazione in Vodafone, poi avvenuta il 19.9.2014, così impedendo, anche ex art 1227 c.c., l'aggravamento degli obblighi indennizzatori di Telecom.

Orbene, se era lecito per l'utente confidare in un tempestivo riaccredito della somma di € 4,00 addebitata il 3.11.2013, così come precedentemente avvenuto per il riaccredito del 23.10.2013 della somma di € 3,00 addebitata il 13.10.2013, non può condividersi l'assunto secondo cui l'utente avrebbe impedito l'aggravamento degli obblighi indennizzatori di Telecom mediante richiesta di mnp in Vodafone espletata il 19.9.2014 e la conseguente pretesa di vedersi indennizzato tutto il periodo di mancata utilizzazione del servizio tra il 3.11.2013 ed il 19.9.2014. E' infatti pur vero che l'inutilizzabilità del servizio è stata conseguenza immediata e diretta della completa erosione del credito (non contestata da Telecom) dell'utente per effetto dell'indebito addebito di € 4,00, ma per ovviare a tale inutilizzabilità sarebbe stato sufficiente per l'utente effettuare una ricarica a pagamento di importo anche minimo ed eventualmente pari ad € 4,00 ovvero avviare la procedura di mnp verso altro gestore, una volta decorso un tempo ragionevole - quale ad esempio quello di 10 giorni occorso per il riaccredito della somma di € 3,00 addebitata da Telecom il 13.10.2013 e riaccreditata il 23.10.2013 – dalla richiesta di rimborso del 7.11.2013; dovendosi in difetto ritenere che l'utente non avesse un reale interesse a mantenere attiva un'utenza inutilizzata, per sua scelta, per oltre 10 mesi, ovvero di avere inteso lucrare sull'indebito addebito e sulle conseguenze dallo stesso prodotte, in violazione dell'art. 1227 c.c.

Si ritiene pertanto di dover indennizzare l'utente, ai sensi dell'art. 5 comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per nn. 10 giorni di disservizio nel periodo 13.10.2013-23.10.2013, e per altrettanti 10 giorni per il disservizio occorso in conseguenza dell'addebito del 3.11.2013, per complessivi € 100,00. Non è condivisibile la implicita prospettazione dell'utente di voler ottenere tanti indennizzi quanti sono i servizi - principali (voce e internet) ed accessori (sms, mms, videotelefono etc..) - connessi all'utenza, in ragione della peculiarità tecnico-commerciale che distingue la telefonia mobile da quella fissa, laddove alle utenze mobili sono comunemente associate una serie di funzionalità già originariamente pertinenti al pacchetto di connessione in mobilità, con modalità di erogazione e fruizione delle stesse altrettanto unitarie ed inscindibili. Tale valutazione riguarda pertanto sia il servizio internet che, vieppiù, quello di messaggistica e gli ulteriori accessori, da considerarsi inscindibili dall'unitario servizio fonia/dati in mobilità.

### **5.1. Sull'inadempimento di Telecom e sulla violazione del dovere di trasparenza contrattuale in relazione alla promozione di acquisto di un terminale.**

L'utente ha lamentato di aver tentato di aderire alla promozione, pubblicizzata sul sito del gestore nel mese di settembre 2013, per l'acquisto di un terminale Lg Optimus comprensivo di sim Tim con € 5,00 di traffico inclusi al prezzo di € 49,00 anziché € 99,00 a condizione di mnp da altro operatore (l'utente avrebbe aderito all'offerta chiedendo la mnp da Poste Mobile in Telecom della numerazione 392.8765560), e di non esservi riuscito, posto che il prezzo finale che l'utente avrebbe dovuto pagare sarebbe stato quello "pieno" di € 99,00 e non quello pubblicizzato in promozione di € 49,00; ha inoltre lamentato la mancata risposta ai ripetuti reclami inviati.

Telecom ha dedotto che non risultava alcuna anomalia che, ove verificatasi, avrebbe comportato un problema per il solo gestore.

Nel merito, alla luce di quanto prospettato dall'utente, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, risultando del tutto infondate e sformite di qualsivoglia supporto probatorio.

L'utente si limita infatti a fornire la prova della promozione, depositando copia di quanto pubblicizzato sul sito internet del gestore nel mese di settembre 2013; non fornisce tuttavia alcuna prova di aver processato la richiesta di mnp della numerazione 392.8765560 attiva in PosteMobile e che avrebbe voluto migrare aderendo all'offerta, condizione quest'ultima necessaria per poter fruire della promozione e dello sconto ad essa connesso. I documenti depositati dall'utente dimostrano, infatti, solamente, che l'utente ha acceduto con la propria username ("papenphone") alla sezione dedicata alla promozione, ma non risulta altrimenti avviata alcuna procedura per l'adesione all'offerta, né altrimenti indicata alcuna numerazione da migrare in mnp, sicché il sistema – in difetto di una condizione essenziale per fruire della promozione – ha correttamente evidenziato il prezzo di listino (€ 99,00) del terminale e non quello scontato.

Neppure i reclami inoltrati possono costituire prova della fonte del diritto azionato dall'utente, né può trovare applicazione il pacifico principio giurisprudenziale più volte espresso dalla Cassazione (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 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo cui, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, 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, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento, o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Tale principio si applica infatti in materia di obbligazioni già contratte e rimaste in tutto o in parte inadempite e non può essere invocato a supporto di fattispecie diverse ove l'onere probatorio è senz'altro più rigoroso ed incombe sul soggetto che agisce in giudizio (onus probandi incumbit ei qui agit).

Le domande dell'utente devono pertanto essere rigettate.

## **5.2. Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'istante lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami svolti, attinenti ai due distinti gruppi di disservizi, come sopra evidenziati sub i. e ii. da un lato, e sub iii. dall'altro lato, chiedendo la liquidazione dei relativi indennizzi.

Sono in atti i numerosi reclami svolti dall'utente, e precisamente:

- quanto alla problematica sub i. e ii., quelli del 7.11.2013, 16.12.2013 e 8.2.2014 reiterativi del primo;
- quanto alla problematica sub iii., quelli del 19.9.2013, 23.9.2013, 1.10.2013, 16.12.2013, 19.2.2014 reiterativi del primo.

L'operatore ha dichiarato di aver riscontrato il reclamo dell'utente del 7.11.2013 avente ad oggetto la problematica sub i. ed ii., ma l'utente ha contestato di avere mai ricevuto la predetta

risposta, peraltro evidenziando il difetto di prova della sua ricezione e l'errato indirizzo cui sarebbe stata inviata.

L'utente, nell'ambito dell'ultimo reclamo del 19.2.2014, ha dichiarato di avere ricevuto da Telecom la risposta del 13.2.2014 senza tuttavia depositarla agli atti del procedimento, contestandone il contenuto, e di avere rifiutato – in data 18.1.2014 - una proposta transattiva di Telecom che prevedeva il pagamento, sotto forma di bonus di credito, della somma di € 95,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta ai reclami.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 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 e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, 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.

Ciò premesso, si conclude che:

1. Sul primo gruppo di reclami, afferenti la problematica sub i. e ii. - viste le contestazioni dell'utente e la mancata prova della ricezione della risposta asseritamente inviata da Telecom – spetta all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 11, commi 1 e 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 45° giorno successivo alla ricezione del primo reclamo del 7.11.2013 all'udienza del 16.10.2014, per complessivi € 298,00. Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo spettante all'utente, si precisa che, ai sensi dell'art. 2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, si applica nella fattispecie il parametro indennizzatorio previsto dall'art. 11 dell'Allegato A, in quanto più favorevole all'utente. La Carta Servizi Tim prevede infatti che: *“ai Clienti del servizio prepagato, TELECOM ITALIA riconoscerà per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo l'importo di € 5,16 fino a un massimo di € 180,76”*, mentre la Delibera 73/11/CONS riconosce un indennizzo giornaliero di Euro 1,00 per tutti i giorni di ritardo, anche non lavorativi e festivi.
2. Sul secondo gruppo di reclami si ritiene che Telecom non avesse alcun obbligo di risposta, attesa la mancata prova di quanto sostenuto dall'utente relativamente all'impossibilità di fruire della promozione relativa all'acquisto del terminale a condizione della richiesta di mnp di un'utenza attiva presso altro gestore. Difetta, inoltre, il presupposto essenziale per far sorgere in capo all'operatore l'obbligo/onere della risposta al reclamo posto che, in questo specifico caso, non si è concluso alcun contratto tra l'istante e Telecom. Diversamente opinando, si introdurrebbe la facoltà per gli utenti di svolgere reclami relativamente ad utenze attive presso altri gestori, rivolgendosi ad operatori che non avendo contratto alcuna obbligazione relativamente a quella specifica utenza, non sono tenuti a riscontrare quei reclami e che, in caso di legittima mancata risposta, non possono poi essere chiamati a risponderne.

## **6. Sulle spese di procedura.**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura: visto il combinato disposto di cui agli artt. 16.2 bis e 19.6 del Regolamento Agcom 173/07/CONS e s. m. e le relative Linee Guida interpretative dettate da ultimo con Del. 273/13/CONS, Par. III.5.4 (*Spese di procedura*), che al comportamento complessivamente tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e definizione collegano ogni opportuna valutazione dell'Autorità in tema di riconoscimento di indennizzi e spese di procedura, anche indipendentemente dall'esito del giudizio; richiamato il principio espresso dall'art.3 del D.Lgs. 02.07.2010, n.104 ( Nuovo Codice del Processo amministrativo), principio di carattere generale come da parere motivato Consiglio di Stato- Sez I n. 00346/2013 in tema di violazione del dovere di sinteticità e chiarezza degli atti processuali; tutto ciò considerato, nonché il modesto valore della controversia, sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura tra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL DIRIGENTE**

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**

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. G. L. Carmeni nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante :
  - a) l'importo di Euro 4,00= (quattro/00) a titolo di rimborso di quanto illegittimamente addebitato il 3.11.2013, come esposto in parte motiva sub 5), maggiorato degli interessi legali a decorrere dal 3.11.2013;
  - b) l'importo di Euro 100,00= (cento) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 5 comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS come esposto in parte motiva sub 5), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
  - c) l'importo di Euro 298,00= (duecento novantotto/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 11 commi 1 e 2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 06/10/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto