

Determinazione n. 3 del 23/01/2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

E. GIORGI / TELECOM ITALIA xxx

IL DIRIGENTE

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 14 dicembre 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/701/2012, con cui la sig.ra E. Giorgi ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 7 gennaio 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ed all'operatore Fastweb xxx (di seguito, per brevità, "Fastweb") ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 31 gennaio 2013, con la quale Telecom ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 4 febbraio 2013, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 6 febbraio 2013, con la quale Fastweb ha presentato la memoria istruttoria;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

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

- Il 7 giugno 2011, l'istante accettava telefonicamente l'offerta proposta da Telecom per la fornitura del servizio telefonico con piano tariffario "Tutto senza limiti", che comprendeva traffico telefonico illimitato verso tutti i telefoni fissi e traffico internet illimitato, al costo mensile di Euro 19,00 per i primi sei mesi e di Euro 38,00 per i mesi successivi;
- il 20 giugno 2011, un tecnico Telecom effettuava il distacco della linea Fastweb e l'intervento necessario per la nuova linea, lasciando l'abitazione priva di linea telefonica per 20 giorni. La nuova linea veniva attivata solo l'11 luglio 2011;
- dalla fattura Telecom n. 5/11, l'istante riscontrava quale data di decorrenza del contratto il 20 giugno 2011, anziché l'11 luglio, l'applicazione di un piano tariffario "Internet senza limiti" diverso da quello convenuto, l'addebito del costo di attivazione di Euro 7,50, un canone mensile di Euro 36,00, addebiti per telefonate urbane e interurbane per Euro 55,83;
- con fax del 28 settembre 2011, l'istante contestava la fattura e il piano tariffario applicato, e chiedeva l'applicazione del corretto profilo e l'invio delle condizioni contrattuali;
- con lettera del 24 ottobre 2011, Telecom informava che, dai controlli effettuati, non risultava quanto dedotto ed insisteva per il pagamento del conto n. 5/11;
- con fax del 9 novembre 2011, l'istante reiterava la contestazione della fattura, precisando che avrebbe provveduto al pagamento della sola parte non contestata;
- nel conto n. 6/11 Telecom applicava il profilo "Tutto senza limiti" con decorrenza 28 settembre 2011 e con canone mensile di Euro 34,00, anziché dell'importo promozionale. Addebitava inoltre il contributo di attivazione di Euro 7,50, l'abbonamento "Internet senza limiti" sino al 27 settembre, i costi delle telefonate per Euro 25,88;
- l'istante provvedeva al pagamento parziale dei due conti telefonici;
- il 16 febbraio 2012, Telecom sospendeva la linea. L'istante provvedeva al saldo dei due conti e la linea veniva ripristinata il giorno successivo;
- dal conto n. 1/12 Telecom aveva applicato la tariffa "Tutto senza limiti", ma non al prezzo

promozionale proposto;

- con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente lamentava la fornitura di servizi ed abbonamenti non richiesti ed i relativi addebiti, la mancata applicazione della tariffa promozionale, la mancata fruizione del servizio telefonico per 20 giorni successivi all'intervento del tecnico Telecom, l'illegittima sospensione del servizio in pendenza delle contestazioni delle fatture, la violazione degli obblighi di informazione e di invio delle condizioni contrattuali e chiedeva la restituzione delle somme non dovute ed il risarcimento di tutti i danni;
- All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente quantificava l'indennizzo in Euro 6.000,00. L'operatore proponeva un indennizzo di Euro 500,00, non accettato dall'istante e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- Con l'istanza di definizione, l'istante reiterava le domande;
- Con memoria del 1 febbraio 2013, Telecom precisava che il 7 giugno 2011 l'istante aveva chiesto il rientro in Telecom scegliendo come profilo tariffario "Internet senza limiti", come da registrazione vocale del consenso. Nel corso della telefonata erano stati rispettati tutti gli obblighi informativi e, a seguito della registrazione, Telecom aveva inviato la documentazione contrattuale. Il 28 settembre, a seguito di richiesta dell'utente, Telecom aveva modificato il piano tariffario applicando "Tutto senza limiti". La sospensione del servizio venne effettuata per sole 24 ore per il mancato pagamento di diverse fatture. Concludeva chiedendo quindi il rigetto delle domande;
- Con memoria del 4 febbraio 2013, l'istante ribadiva: a) il mancato invio della documentazione contrattuale, di cui non era stata fornita prova; b) la difformità delle tariffe applicate rispetto a quanto telefonicamente prospettato; c) l'illegittimità della sospensione effettuata, avendo l'utente contestato le fatture e provveduto al pagamento delle somme non contestate; d) la ritardata attivazione dei servizi, non motivata; e) gli addebiti per servizi non richiesti, per costi di attivazione e per scatto alla risposta, per costi di telefonate locali ed interurbane non ricomprese neppure nell'abbonamento erroneamente applicato. Evidenziava l'intervenuta variazione del costo mensile dell'abbonamento, non preceduta da congruo preavviso e così precisava la domanda di indennizzo: 1) rimborso e restituzione importi pagati e non dovuti dall'11 luglio 2011 all'11 gennaio 2012, pari ad Euro 190,00; 2) rimborso importi non dovuti per illegittimo aumento del canone mensile da dicembre 2012 a febbraio 2013, pari ad Euro 20,00; 3) indennizzo di Euro 4.567,00 per mancato invio della documentazione contrattuale e mancata completa informazione; 4) indennizzo di Euro 490,00 per illegittima attivazione profilo tariffario non richiesto; 5) indennizzo di Euro 15,00 per illegittima sospensione dei servizi; 6) indennizzo di Euro 180,00 per ritardata attivazione linea telefonica; 7) indennizzo di Euro 100,00 per mancata informazione circa i motivi del ritardo nell'attivazione; 8) indennizzo di Euro 101,00 per ritardata attivazione servizi accessori; 9) indennizzo di Euro 105,00 per illegittima decorrenza del contratto; 10) indennizzo di Euro 450,00 per illegittimo aumento del canone senza preavviso. Il tutto oltre interessi legali e spese della procedura quantificate in Euro 700,00;
- Con memoria ai fini istruttori del 6 febbraio 2013, Fastweb precisava che la risorsa numerica non era più nella sua disponibilità a far data dall'espletamento della richiesta di Number Portability Pura da parte di Telecom in data 20 giugno 2011;
- con memoria di replica del 15 febbraio 2013, l'istante contestava l'efficacia probatoria della

registrazione vocale che riportava solo il momento finale del contatto telefonico e non le precedenti trattative, da cui è scaturito il consenso alla registrazione. Evidenziava che dalla registrazione vocale non risultava alcun costo per lo scatto alla risposta, voce invece addebitata nelle fatture e la condotta artificiosa e contraria al principio di buona fede dell'operatore nel corso della telefonata; contestava l'asserito invio del modulo contrattuale da parte di Telecom, mai pervenuto all'istante nonostante le sue reiterate richieste; ribadiva l'illegittima sospensione del servizio e sottolineava la mancata contestazione – e quindi l'ammissione – della violazione dell'obbligo di comunicare la variazione tariffaria applicata da novembre 2012 e della ritardata attivazione della linea telefonica;

- All'udienza di discussione del 13 marzo 2013 le parti si riportavano ai propri scritti, e la controversia veniva rimessa al collegio per la definizione.

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.

Viene rigettata la domanda dell'istante di rimborso dell'importo di Euro 20,00 per aumento del canone mensile da dicembre 2012 a febbraio 2013 e di indennizzo di Euro 450,00 per illegittimo aumento del canone senza preavviso, trattandosi di domanda nuova, non oggetto del precedente tentativo di conciliazione, e pertanto inammissibile.

2.2. Nel merito.

B.1. Sull'attivazione di un diverso profilo tariffario

L'istante lamenta l'attivazione di un profilo tariffario differente da quello che le era stato proposto dall'operatore Telecom durante le trattative ed il mancato invio della documentazione contrattuale, chiedendo il rimborso degli importi pagati e non dovuti e la liquidazione di un indennizzo.

L'operatore sostiene di avere applicato le condizioni convenute in occasione della stipula telefonica del contratto e di aver successivamente adempiuto agli obblighi informativi.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

Il contratto concluso dall'istante 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 (*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.

Nella fattispecie, Telecom ha allegato la prova del consenso vocale da parte dell'utente alla conclusione del contratto mediante produzione in atti della registrazione della telefonata, dalla quale si evince che in effetti l'istante accettò l'offerta "Internet senza limiti", le cui condizioni vennero poi applicate da Telecom nelle fatture contestate. Tuttavia l'operatore non ha provato di aver inviato la conferma del contratto per iscritto, essendo il documento prodotto privo di valida prova in ordine all'invio ed avendo l'istante espressamente contestato di averlo ricevuto.

In ragione di ciò, si deve escludere che la prova circa la valida conclusione del contratto 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, 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.

Nella fattispecie, considerate le contestazioni dell'utente in ordine alla diversità tra le condizioni contrattuali proposte nel corso della telefonata e gli addebiti effettuati dall'operatore sia pure in conformità all'ordinazione vocale, considerato che all'ordinazione vocale non ha fatto seguito l'invio della documentazione contrattuale, dalla quale l'utente avrebbe potuto evincere la reale diversa portata dell'offerta accettata telefonicamente ed eventualmente esercitare il diritto di recesso, deve ritenersi inesistente il contratto tra l'utente e Telecom avente il profilo tariffario "Internet Senza Limiti".

Deve però anche considerarsi che, a partire dal conto n. 1/12, Telecom ha applicato all'utente le condizioni tariffarie del piano "Tutto senza limiti", che l'istante dichiara esserle stato proposto nel corso della prospettazione telefonica dell'offerta, e che costituì il motivo principale e determinante della sua scelta di rientro in Telecom. Deve pertanto ritenersi di fatto essere stato concluso tra le parti il contratto avente il detto profilo tariffario.

Quanto alla regolarizzazione dei rapporti, trova applicazione l'art. 3 comma 2 della Delibera n.664/06/CONS, secondo il quale: *“In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche econtrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva”*.

Pertanto, in forza di tale normativa, non avendo l'istante chiesto il ripristino delle condizioni contrattuali preesistenti con altro operatore (Fastweb), ma anzi avendo di fatto accettato il contratto Telecom alle condizioni all'epoca prescelte, Telecom dovrà annullare le fatture n. 5/11 e 6/11 perché contenenti addebiti relativi ad un contratto inesistente e rimborsare all'utente le somme pagate, per complessivi Euro 240,50.

Viceversa, nessun rimborso spetta all'istante a partire dal conto n. 1/12, avendo Telecom correttamente applicato il profilo richiesto e dedotto nella presente controversia, detraendo dall'importo del canone di abbonamento indicato, le maggiori somme non dovute.

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, avendo l'istante, nel corso della registrazione vocale, espressamente dichiarato di accettare l'offerta “Internet senza limiti”, 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 .

Viene infine rigettata la domanda di indennizzo per illegittima decorrenza del contratto, non essendo l'inadempimento contemplato da alcuna Delibera, né essendo per analogia riconducibile a casi simili disciplinati dal Regolamento Indennizzi.

B.2. Sulla ritardata attivazione

L'istante lamenta che i servizi vennero attivati con 34 giorni di ritardo rispetto alla richiesta e chiede la liquidazione del relativo indennizzo, nonché l'indennizzo per la mancata informazione sui motivi del ritardo.

Sul punto nulla è stato dedotto dall'operatore.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il 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 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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. 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 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.

Nella fattispecie, dal mancato assolvimento di tale onere probatorio da parte di Telecom, discende la sua responsabilità per il ritardo nell'attivazione dei servizi, oltre che per la mancata informativa circa i tempi per la realizzazione dell'intervento e gli impedimenti riscontrati, ed il conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Considerato il termine previsto per l'attivazione dei servizi dall'art. 4 delle Condizioni Generali di Abbonamento prodotte da Telecom, considerato che la richiesta dell'utente è del 7 giugno 2011 e che l'attivazione è avvenuta l'11 luglio 2011, il ritardo nell'attivazione è stato di 24 giorni.

Per la determinazione dell'indennizzo per ritardata attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 2.2 dell'Allegato A del Regolamento e dell'art. 26 delle CGA Telecom, detratti dal periodo complessivo del ritardo i giorni festivi, considerato il canone mensile di Euro 19,00 che avrebbe dovuto essere applicato in quel periodo, si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 190,00.

Per il mancato assolvimento degli obblighi informativi, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2.1, 3.1 e 3.2 dell'Allegato A al Regolamento Indennizzi, si riconosce all'istante un indennizzo di Euro 180,00.

Viene rigettata la domanda di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi accessori, non essendo stati tali servizi precisati, né provati.

B.3. Sulla sospensione dei servizi

L'istante lamenta l'illegittima sospensione dei servizi, effettuata in pendenza di contestazioni e reclami, per due giorni, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

L'operatore riconosce di aver sospeso i servizi, a seguito del mancato pagamento di alcune fatture, e dichiara di averli riattivati il giorno successivo.

La domanda dell'istante viene accolta per le seguenti ragioni.

L'art. 5 della Delibera 173/07/CONS, come modificato dalla Delibera n. 95/08/CONS, stabilisce che: " Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: *a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente 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 oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata*

massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione. Omissis”.

Nella fattispecie, risulta che l'utente provvide tempestivamente alla contestazione dei conti Telecom n. 5 e n. 6 e che effettuò il pagamento parziale delle fatture, corrispondendo gli importi non contestati.

L'operatore pertanto, a fronte del parziale pagamento delle fatture, essendo pendente la procedura di reclamo per gli addebiti contestati, non poteva disporre la sospensione dei servizi. Dall'indebita sospensione discende il diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Ai sensi dell'art. 2.2 dell'Allegato A del Regolamento e dell'art. 27 delle CGA Telecom, considerato il canone mensile di Euro 38,00 che avrebbe dovuto essere corrisposto nel periodo della avvenuta sospensione, si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 38,00.

3. Sulle spese del procedimento.

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

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonché della congruità dell'offerta conciliativa Telecom si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 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 dalla sig.ra E. Giorgi nei confronti dell'operatore Telecom sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00, 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 dalla sig.ra E. Giorgi in data 14 dicembre 2012.

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

- a) Euro 190,00, (centonovanta/00) per la ritardata attivazione del servizio
- b) Euro 180,00 (centottanta/00) per il mancato assolvimento degli obblighi informativi
- c) Euro 38,00 (trentotto/00) per l'illegittima sospensione dei servizi;
- d) Euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura

oltre interessi legali sulle somme di cui ai punti a), b) e c) a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La società Telecom Italia xxx è inoltre tenuta a rimborsare all'utente, tramite assegno bancario o bonifico, l'importo delle fatture n. 5 e n. 6/11, per complessivi Euro 240,50, oltre interessi dalle date dei rispettivi pagamenti.

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

Roma, 23 gennaio 2014

Il Dirigente

Dott. Antonio Calicchia

Fto