



IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 14

del 5 giugno 2014

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	<i>Assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Telecom Italia XXX

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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*;

VISTA l'istanza presentata in data 12 giugno 2012, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 12 giugno 2012 e del 22 giugno 2012, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita

controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per l'11 luglio 2012;

VISTO il verbale dell'udienza dell'11 luglio 2012;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

In data 12 giugno 2012 il sig. XXX presentava istanza di definizione amministrativa della controversia con Telecom relativamente all'utenza *business* di telefonia mobile XXX, oggetto del contratto di abbonamento n. 888010093688, per interruzione/sospensione del servizio, precisando che *"In data 20 luglio 2011 mi è stato chiuso il n. XXX senza alcun motivo e da quella data nonostante i ripetuti solleciti (vedi lettera avvocato XXX) non è più stato attivato"* e tal proposito chiedendo *"Equo indennizzo per ogni giorno di sospensione dell'utenza n. XXX a decorrere dal 20.7.2011"*.

Dalla lettera scritta dall'avv. XXX, in nome e per conto del sig. XXX, inviata via fax in data 3 agosto 2011, risulta che *"Il sig. XXX lamenta che senza alcun motivo ed in assenza di richiesta, in data 20.7.2011 è stata sospesa l'utenza telefonica addizionale che risponde al n. XXX associata alla sim del numero principale XXX..."*.

In data 12 giugno 2012 l'Ufficio inoltrava alle parti la comunicazione di avvio del procedimento.

In data 22 giugno 2012 l'Ufficio inviava alle parti la convocazione all'udienza di discussione per il giorno 11 luglio 2012.

In data 9 luglio 2012 Telecom depositava la sua memoria difensiva, evidenziando che *"Parte istante lamenta la cessazione – a suo dire – arbitraria dell'utenza XXX. In realtà il sig. XXX è titolare (solo) dell'utenza XXX, come risulta dalla copia del contratto che si allega, regolarmente attiva e funzionante. La numerazione XXX di cui si discute è una numerazione 'virtuale' associata al servizio opzionale '2in1 Business' attivato in data 15 aprile 2010 su richiesta del cliente e completamente gratuito (all. 4.2010 da cui si evince che il canone riferito all'opzione 2in1 è pari a zero). In data 20 luglio 2011 veniva attivata, come richiesto dal sig. XXX, l'opzione 'BB Free Roaming' e contestualmente disattivata, per incompatibilità tecnica, l'opzione '2in1', come peraltro già comunicato al Cliente nel corso del colloquio telefonico del 23 luglio 2011 e confermato (anche se, ammettiamo, con un linguaggio non proprio chiarissimo) con lettera del 9 settembre 2011, prot. C7599948, qui allegata in copia. La scrivente Società, in via meramente conciliativa e di particolare correttezza commerciale, è disponibile a corrispondere al sig. XXX l'importo di €. 100,00 ai sensi del secondo comma dell'art. 4 delibera 73/11/CONS ed ulteriori €. 150,00 per il riscontro alla segnalazione del cliente che, seppure correttamente evasa telefonicamente in data 23 luglio 2011, non è chiarissima nella lettera inviata il successivo 9 settembre ..."*.

Dalla proposta di adesione contrattuale di fornitura del servizio *business* di telefonia mobile, sottoscritta dall'utente in data 9 maggio 2012, risulta *"Dettagli tecnici dell'offerta: numero telefonico XXX; opzione su linea/altro: twin card; one pack: BB 8520 a consumo"*.

Dalla fattura n. 7X02377668 relativa al 4° bimestre del 2010, emessa il 15 giugno 2010 e avente ad oggetto come periodo di fatturazione aprile e maggio 2010, risulta *"Canone*

bimestrale "Tutto compreso professional unlimited new" ammontava ad €. 189,98 oltre iva al 20%; maggiorazione canone per 2in1 business pari ad €. 0; quota maggiorazione canone per 2in1 business pari ad €. 0; traffico telefonico pari ad €. 308,90 oltre iva".

Dalla lettera inviata da Telecom all'utente in data 9 settembre 2011, n. prot. C7599948, risulta "Oggetto: contratto Multibusiness n.888010093688 – rif. Conto n. 7X1102351954 – Gentile Cliente, in riferimento alla sua segnalazione del 23 luglio 2011, pratica n. 7-6122876393, relativa all'opzione 2in1, Le confermiamo di aver effettuato le dovute verifiche e riscontrato la piena regolarità del contratto in oggetto e la correttezza degli importi fatturati, essendo conformi alle condizioni generali di abbonamento multibusiness".

In data 11 luglio 2012 si svolgeva l'udienza di discussione, dal cui verbale risulta che "La parte istante si richiama a quanto già esposto nell'istanza e, ritenuto che l'utenza telefonica XXX (linea affari) è da ritenersi a tutti gli effetti una linea telefonica a servizio del consumatore e, come tale, non può essere considerata una mera opzione accessoria, insiste per l'accoglimento delle seguenti conclusioni: indennizzo per cessazione del servizio pari ad €. 6.000,00 (calcolati moltiplicando l'importo giornaliero di €. 20,00 per 305 giorni lavorativi computati alla data odierna dal 20 luglio 2011); €. 300,00 per ritardato e non esaustivo riscontro al reclamo dell'utente; €. 300,00 a titolo di rimborso delle spese della presente procedura. L'operatore si richiama alla memoria depositata in data 9 luglio 2012 e chiede il rigetto della domanda della parte istante, precisando che la numerazione XXX è puramente virtuale ed associata al servizio gratuito ed opzionale "2in1" business. Ai fini di una composizione bonaria della controversia formula la seguente proposta transattiva: Telecom offre l'importo di €. 100,00 ai sensi dell'art. 4, comma 2, del regolamento indennizzi; l'importo di €. 300,00 per il ritardato/incompleto riscontro alla segnalazione dell'utente; l'importo di €. 300,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura".

Dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alle seguenti contestazioni: 1) disattivazione non richiesta dell'utenza XXX; 2) mancato riscontro al reclamo inviato il 3 agosto 2011.

Motivi della decisione

1) Disattivazione non richiesta dell'utenza XXX

Dagli atti risulta che in data 9 maggio 2012 il sig. XXX sottoscriveva la proposta di adesione contrattuale denominata "Impresa semplice" con profilo tariffario "Tutto compreso professional unlimited new", avente ad oggetto l'utenza XXX, indicata sul modulo contrattuale in oggetto.

Inoltre, in data 15 aprile 2010, facendo seguito alla richiesta dell'utente di attivazione dell'opzione "2in1 Business", veniva attivata l'utenza di telefonia mobile XXX.

Dal sito internet dell'operatore risulta, al link <http://www.impresasemplice.it/mobile/2in1-business>, che la seguente informazione commerciale "Tim ha creato per te 2in1Business il servizio che ti consente di avere due diversi numeri sulla stessa sim card... Il servizio 2in1Business è completamente gratuito. Anche tutte le operazioni per gestire lo stato delle due numerazioni sono gratis".

A conferma di ciò, dalla fattura n. 7X02377668 relativa al 4° bimestre del 2010, emessa da Telecom il 15 giugno 2010, si evince che il canone per l'opzione "2in1 business" era pari ad €. 0.

Peraltro, dagli atti del procedimento risulta che il 20 luglio 2011 l'utenza XXX veniva disattivata per un'asserita incompatibilità tecnica con l'opzione "BB Free Roaming" senza il necessario preavviso all'utente e la richiesta motivazione.

Sul punto, si evidenzia l'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sent. 13533/01), secondo cui "In tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero

per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”.

La Del. A.G.Com. 179/03/CSP precisa, all'art. 3, comma IV che *“I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione”.*

Gli utenti devono quindi essere tenuti indenni dalle conseguenze pregiudizievoli di qualsiasi disattivazione di servizi che non sia stata previamente richiesta. In caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato la disattivazione, l'utente deve essere manlevato dalle conseguenze economiche derivate dalla disattivazione del servizio.

In tale circostanza Telecom, per escludere la propria responsabilità, era tenuta a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza erano stati determinati da circostanze ad essa non imputabili.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto (*ex multis*, A.G.Com. Dell. 90/08/Cir, 8/09/Cir e 27/10/Cir). Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente. In caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Ciò premesso, dall'esame della documentazione acquisita agli atti emerge la contrarietà della condotta di Telecom ai principi e alle disposizioni dalla stessa normativa stabiliti.

In mancanza di allegazione, da parte della pur onerata società Telecom, di elementi atti a provare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze alla stessa non imputabili, risulta ascrivibile a tale operatore una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., che fonda il diritto dell'istante ad ottenere un congruo indennizzo.

Pertanto, in assenza di prova contraria, la disattivazione non richiesta dell'utenza di telefonia mobile XXX è da imputarsi esclusivamente a Telecom ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente.

La determinazione dell'indennizzo per la disattivazione non richiesta del numero aggiuntivo XXX deve essere effettuata, tenendo conto che l'utente ha continuato a fruire in modo regolare e continuo del servizio di fonia sull'utenza principale XXX.

In materia di quantificazione dell'indennizzo, è opportuno richiamare tanto il principio ormai acquisito della proporzionalità (quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, da valutarsi sulla base di diversi parametri di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto-utente (persona fisica o persona giuridica) che ha subito il pregiudizio), quanto il principio di equità, indicato dall'art. 84 Cod. Comunicazioni elettroniche quale canone sul quale fondare la risoluzione delle controversie e costruire un adeguato sistema di indennizzi.

Pertanto, qualora il diritto all'indennizzo sia sorto in relazione alla disattivazione non richiesta di un servizio accessorio, qual è contrattualmente l'opzione di attivazione di un'utenza di telefonia mobile gratuita, a fronte della quale non era previsto quindi alcun

costo a carico dell'istante e la cui mancata attivazione non solo non ha inciso sulla fruizione del servizio principale, ma evidentemente non è stata ritenuta di fondamentale rilevanza dall'utente, posto che lo stesso non ha esercitato il suo diritto al recesso, pare ragionevole ritenere che l'indennizzo per disattivazione non richieda della predetta utenza aggiuntiva, oggetto dell'opzione gratuita "2in1 Business" debba farsi applicazione del combinato disposto di cui agli artt. 4, comma 2, art. 3, comma 4, e 12, comma 2, Del. A.G.Com. 73/11/Cons, allegato A.

Peraltro, l'eventuale applicazione del criterio indennitario di cui al combinato disposto degli artt. 4, comma 1, e 12, comma 2, Del. A.G.Com. 73/11/Cons, allegato A, di euro 15,00 *pro die* sarebbe oggettivamente sproporzionato rispetto al reale pregiudizio subito dall'utente per l'inadempimento del gestore, il che sarebbe contrario alla *ratio* e allo spirito delle norme dell'A.G.Com. in materia di indennizzi, i cui criteri generali sono indicati nell'art. 11 Del. 179/03/Csp.

Non rientrando il caso in esame in una fattispecie tipica di indennizzo prevista dalla Del. A.G.Com. 73/11/Cons, deve applicarsi il disposto di cui all'art. 12, comma 3, secondo cui *"Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento..."*.

Quindi, in ordine alla determinazione dell'indennizzo, trattandosi di servizio *business* di telefonia mobile, gratuito e opzionale e quindi accessorio, si ritiene ragionevole che il parametro indennitario sia di euro 2,00 *pro die* (ossia euro 1,00 raddoppiato, in quanto trattasi utenza *business*) ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 4, comma 2: *"Se la sospensione o la cessazione riguarda solo servizi accessori, si applicano gli importi di cui al comma 4 dell'art. 3"*, art. 3, comma 4: *"In caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 100,00"*, e art. 12, comma 2, secondo cui *"Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo affari, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio"*.

In ordine alla determinazione del periodo indennitario, si rileva che esso è pari a 239 giorni, ossia dal 20 luglio 2011, data di disattivazione dell'utenza XXX, al 15 marzo 2012, data dell'udienza di conciliazione, che costituisce la prima occasione in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo caso specifico, ai sensi della Del. A.G.Com. 276/13/Cons, allegato A, art. III.5.3.

Moltiplicando il numero dei 239 giorni complessivi di disservizio per il criterio indennitario di euro 2,00 *pro die*, verrebbe superato il tetto massimo di euro 200,00, che costituisce però un tetto insuperabile in applicazione del predetto combinato disposto di cui agli artt. 4, comma 2, art. 3, comma 4, e art. 12, comma 2, Del. A.G.Com. 73/11/Cons, si ritiene pertanto ragionevole che il sig. XXX abbia diritto all'indennizzo di euro 200,00 per la disattivazione non richiesta dell'utenza aggiuntiva, gratuita, corrispondente al n. XXX.

2) Mancato riscontro al reclamo del 3 agosto 2011

Nel caso di specie, si evidenzia che in data 3 agosto 2011 l'avv. XXX, in nome e per conto del sig. XXX, inoltrava via fax un apposito reclamo a Telecom, da cui risulta *"Invio la presente in nome e per conto del sig. XXX, il quale lamenta che senza alcun motivo ed in assenza di richiesta, in data 20/7/2011 è stata sospesa l'utenza telefonica addizionale che risponde al n. XXX associata alla sim del numero principale XXX. Purtroppo nonostante ripetuti solleciti al n. 191 ad oggi la linea non risulta attivata. Poiché dette utenze vengono utilizzate dal cliente per motivi lavorativi ed avendo allo stesso procurato grave nocumento, con al presente vi invito e diffido a riattivare il numero addizionale XXX, con*

riserva di agire per ottenere il risarcimento dei danni che allo stato si quantificano in euro 300,00 per ogni giorno di sospensione dell'utenza".

In seguito a tale reclamo, Telecom inoltrava una comunicazione, datata 9 settembre 2011, da cui risulta che *"In riferimento alla sua segnalazione del 23.7.2011, relativa all'opzione 2in1, le confermiamo di aver effettuato le dovute verifiche e riscontrato la piena regolarità del contratto in oggetto e la correttezza degli importi fatturati, essendo conformi alle condizioni generali di abbonamento multi business".*

E' evidente che la risposta al reclamo, fornita da Telecom all'utente, non è coerente con l'oggetto del reclamo, oltre ad essere non esaustiva.

Come già più volte affermato dall'Autorità rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, Del. A.G.Com. 179/03/Csp (nonché del successivo art. 11, comma 2), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Riguardo al disservizio legato alla mancata risposta al reclamo, si deve precisare che la *ratio* sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali.

Ai sensi dell'art.17, comma 3, delle condizioni generali di abbonamento di Telecom *"l'esito del reclamo è comunicato al cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto".*

Rileva, a tal fine, il disposto dell'articolo 8, comma 4, Del. A.G.Com. 179/03/Csp (nonché del successivo articolo 11, comma 2), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ex art.17, comma 3, delle Condizioni generali di Abbonamento di Telecom), in forma scritta.

La risposta al reclamo, se non accolto, 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.

La mancata esaustiva risposta al reclamo inviato, da cui è derivata 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, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'art. 11, comma 2, Del. A.G.Com. 179/03/Csp.

In ordine alla misura dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, occorre fare applicazione dell'art. 11, comma 1, Del. A.G.Com. 73/11/Cons, allegato A, secondo cui *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00".*

Pertanto, atteso che il reclamo è stato inoltrato dall'utente all'operatore in data 3 agosto 2011 e che non può considerarsi coerente ed esaustiva la risposta fornita da Telecom con la lettera datata 9 settembre 2011, di cui peraltro non è conferma di ricezione della stessa da parte dell'utente, si ritiene ragionevole che il periodo indennitario termine in occasione della prima data in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo caso specifico, ossia l'udienza di conciliazione del 15 marzo 2012.

Quindi, moltiplicando il periodo complessivo di 225 giorni, cui vanno detratti i 30 giorni previsti dalla carta dei servizi dell'operatore per dare compiuto riscontro ai reclami, si evince che l'utente ha diritto all'indennizzo di euro 195,00 (195 giorni x euro 1,00) a titolo di mancato riscontro al reclamo.

Spese di procedura

Infine, in merito alle spese di procedura, in considerazione di quanto sopra evidenziato, della partecipazione dell'utente alle udienze di conciliazione e discussione, nonché dell'attività di rappresentanza svolta da un suo legale di fiducia e tenendo conto delle difese svolte dalle parti, si ritiene equo e ragionevole liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, alla luce della Del. A.G.Com. 529/09/Cons, allegato A, art. III.4.4.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

che, a definizione della controversia XXX/Telecom Italia XXX:

- Telecom Italia XXX provveda a corrispondere la somma di euro 200,00 a titolo di disattivazione non richiesta dell'utenza *business* di telefonia mobile, opzionale e gratuita, corrispondente al n. XXX;
- Telecom Italia XXX. provveda a corrispondere la somma di euro 195,00 a titolo di mancato riscontro al reclamo del 3 agosto 2011;
- Telecom Italia XXX provveda a corrispondere la somma di euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre