

ATTI 1.21.1 2011/915/GU14

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 52**

**del 3 dicembre 2012**

Sono presenti i componenti del Comitato:

|                    |             |                             |
|--------------------|-------------|-----------------------------|
| <b>MINOLI ROTA</b> | Fabio       | Presidente                  |
| <b>CAVALLIN</b>    | Mario       | Vice Presidente             |
| <b>CIPRIANO</b>    | Marco Luigi | Vice Presidente             |
| <b>BORELLA</b>     | Diego       |                             |
| <b>GUSSONI</b>     | Maurizio    |                             |
| <b>VOLPE</b>       | Marcella    | <i>Assente giustificata</i> |
| <b>ZANELLA</b>     | Federica    |                             |

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Telecom Italia XXX. + Teletu XXX

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

---

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’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, e in particolare l’art. 84;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il *“Codice del consumo”*;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20 *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

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

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS, recante il *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (d’ora in avanti *Regolamento*);

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 della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP *“Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”*;

VISTA l’istanza presentata in data 3/3/2011, con cui il sig. XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia XXX e Teletu XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTE le note del 10/03/2011 e del 25/03/2011 (prot. Corecom n. 2040/2012), con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del *Regolamento*, l’avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia ed ha invitato le stesse a presentarsi all’udienza di discussione in data 2 maggio 2011;

VISTO il verbale dell’udienza di discussione svoltasi in data 2 maggio 2011;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

VISTO l’art. 18, comma 4, del *Regolamento*;

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

UDITA l’illustrazione del Presidente Fabio Minoli nella seduta del 3 dicembre 2012;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia**

Con l'istanza presentata in data 3 marzo 2011 il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia XXX (d'ora in avanti, Telecom) e Teletu XXX (d'ora in avanti, Teletu), ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa e ADSL sull'utenza n. XXX.

Nell'istanza di definizione il sig. XXX rappresenta i seguenti fatti:

- il sig. XXX, titolare di una linea telefonica Telecom Italia con n. XXX, nel mese di maggio 2007 inizia a ricevere fatture e solleciti di pagamento dall'operatore Tele2 (ora Teletu), in forza di un presunto e mai autorizzato passaggio della linea predetta a tale operatore;
- nonostante le richieste di chiarimento attraverso i *call center* delle compagnie telefoniche, né l'operatore Tele2, né l'operatore Telecom forniscono al sig. XXX chiarimenti utili a risolvere la situazione;
- a causa del mancato pagamento delle fatture Tele2 (in quanto, secondo l'istante, non dovute), il sig. XXX subisce una sospensione della linea in uscita dal maggio 2008, e a partire dal maggio 2009 anche in entrata;
- nel novembre 2009 il sig. XXX riceve formale atto di messa in mora per il mancato pagamento delle fatture Tele2 per un importo di € 249,18 (oltre a interessi di mora, oneri e spese, per complessivi €70,11) notificato dallo studio legale avv. XXX;
- in data 9 luglio 2010, il sig. XXX, per mezzo del proprio legale avv. XXX, invia a entrambi gli operatori a mezzo lettera raccomandata A/R formale reclamo in ordine all'arbitrario cambio di operatore subito, ricevendo unicamente riscontro da parte di Teletu (nel frattempo subentrata a Tele2) che con comunicazione del 26 luglio 2010 chiedeva di dettagliare maggiormente la richiesta di accertamenti indicando almeno il numero di utenza interessata;
- in data 9 settembre 2010 il sig. XXX presenta istanza di conciliazione nei confronti di entrambi gli operatori presso questo Corecom e, pochi giorni dopo, in data 13 settembre, deposita richiesta di provvedimento temporaneo di riattivazione della linea (la linea viene riattivata nella seconda metà del mese di settembre);
- conclusosi infruttuosamente il tentativo obbligatorio di conciliazione (in data 31/01/2011), il sig. XXX presenta istanza di definizione della controversia nella quale formula le seguenti richieste: l'irrogazione nei confronti dei due operatori Telecom e Teletu delle sanzioni amministrative "in ordine a pratiche commerciali aggressive"; il pagamento, da parte di Telecom Italia, della somma di € 9.486,00 quale indennizzo per 1224 giorni di mancata fornitura del servizio (in base all'importo indennizzatorio di €5,16 *pro die* previsto dalla Carta dei Servizi Telecom), e di una somma non determinata per mancata risposta al reclamo scritto; il pagamento, da parte di Teletu, della somma di € 912,50 per 365 giorni di "indebita sostituzione del servizio", di €912,50 per 365 giorni di "indebita sospensione del servizio", di € 1.235,50 per indebita disattivazione della linea, di € 1.825,00 per 730 giorni di "indebita fatturazione e per indebiti solleciti di pagamento", di €3.060,00 per 1224 giorni di "indebito procurato disagio"; il rimborso da parte di Teletu e Telecom in solido tra loro delle spese di procedura per un totale di €1.248,00.

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 10 marzo 2011 (prot. n. 2012/4347), l'operatore Telecom Italia ha inviato propria memoria difensiva (prot. n. 6349/2011 del 9 aprile 2011) nella quale dichiara che: in data 24 maggio 2007, su richiesta dell'operatore Teletu, è stato eseguito il passaggio completo dell'utenza XXX in uso al sig. XXX a favore dell'operatore Teletu, cessando da quella data ogni rapporto tra Telecom Italia e il sig. XXX (a conforto di tale circostanza vengono prodotte le schermate del sistema Pitagora); come confermato dalle schermate del sistema Pitagora allegate alla memoria, in data 21 febbraio 2010 la linea XXX è stata cessata da Teletu senza indicazione di una volontà del cliente di rientrare in Telecom Italia; a

settembre 2010, probabilmente a seguito di attività connessa all'invio da parte dell'utente di GU5, attesa la volontà del sig. XXX di riattivare la funzionalità del collegamento con la società Telecom Italia, la stessa società ha provveduto a emettere un ordine di lavoro per un nuovo impianto completatosi nel settembre 2010; nel periodo temporale riferito alla controversia in oggetto non risultano pervenute alla società Telecom segnalazioni di disservizio, reclami o telefonate al Servizio Clienti per rappresentare la criticità di cui al procedimento di definizione; la lettera inviata dallo studio legale XXX, non evidenziando il numero di utenza interessato dalle vicende rappresentate, non ha consentito l'opportuna valutazione tecnica e/o commerciale.

L'operatore Teletu non ha presentato alcuna documentazione o memoria.

Durante l'udienza di discussione l'operatore Telecom si è richiamato alla memoria e ai documenti depositati, mentre l'operatore Teletu ha prodotto copia della registrazione della telefonata in cui la sig.ra XXX, moglie del sig. XXX, risulta avere prestato il proprio consenso alla richiesta di attivazione dei servizi Tele2, e ha precisato di non avere ricevuto alcuna segnalazione o reclamo all'Ufficio clienti, sino alla lettera di reclamo dell'avv. XXX.

Il legale dell'istante, Avv. XXX, nel corso dell'udienza ha precisato innanzi tutto che la moglie del sig. XXX non aveva alcun potere di decidere in merito all'utenza intestata al marito né ne aveva la capacità (a questo riguardo l'avv. XXX si è dichiarato disponibile a presentare certificato medico attestante la precaria condizione di salute della signora XXX), e ha chiarito altresì che né il sig. XXX né la moglie hanno mai ricevuto copia cartacea del contratto poi attivato da Teletu. L'Avv. XXX ha poi confermato le osservazioni e le richieste già formulate nell'istanza di definizione della controversia.

### **Motivi della decisione**

Preliminarmente, è da ritenere che la richiesta di sanzioni avanzata dall'utente vada rigettata, sulla base del dettato dell'art. 19, Allegato A, della Delibera AGCOM n.173/07/CONS, che attribuisce al Corecom esclusivamente il potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi o a corrispondere indennizzi, rimanendo il potere sanzionatorio in capo all'Autorità.

Ciò premesso e venendo al merito della questione oggetto della presente procedura, tre sono gli aspetti rilevanti ai fini della definizione della controversia, corrispondenti alle contestazioni sollevate dalla parte istante: 1) l'attivazione arbitraria di servizi non voluti; 2) la sospensione della linea telefonica; 3) la mancata risposta ai reclami.

1) Quanto al primo aspetto, va ricordato che l'art. 57 del Codice del consumo fa espresso divieto agli operatori di attivare la fornitura di beni o servizi al consumatore in mancanza di una sua previa ordinazione, prevedendo altresì che il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In termini analoghi si esprime l'art. 7, comma 5, della Delibera 179/03/CSP, in base alla quale "fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali 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".

Va del pari rammentato che, nel caso di contratti a distanza, le disposizioni dettate dalla Delibera 664/06/CONS impongono specifici obblighi informativi in capo all'operatore, sia al momento della conclusione del contratto, sia fino al momento dell'inizio dell'esecuzione, prescrivendo, in particolare, che sia trasmesso all'utente che ha dato il proprio consenso all'offerta proposta telefonicamente "un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 Codice del consumo" e con il quale si "comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo di fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi *in ogni tempo e con qualsiasi mezzo* ad una fornitura non

richiesta ai sensi dell'art. 3 e dall'art. 57 del Codice del consumo" (art. 2, comma 6, della Delibera 664/06/CONS) (corsi aggiunti).

L'art. 6, comma 2 della citata delibera AGCOM prevede inoltre che "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 avere adempiuto gli obblighi di cui all'art. 2, commi 5, 6 e 7".

Alla luce di tali disposizioni va esaminato il caso in questione. Secondo quanto ricostruito attraverso l'istanza e dalle dichiarazioni delle parti rese durante l'udienza, l'operatore Teletu avrebbe attivato i propri servizi acquisendo il consenso della sig.a XXX, consorte del titolare dell'utenza interessata. Tale circostanza, peraltro, risulta confermata dalla registrazione vocale, il cui ascolto durante l'udienza è avvenuto con il consenso di tutte le parti intervenute. Ora, se è vero, come si evince dalla registrazione acquisita agli atti, che la moglie del sig. XXX ha aderito alla proposta di Teletu, è altresì vero che, rispetto al contratto così concluso, non è stata addotta alcuna prova dell'adempimento, da parte dell'operatore, degli specifici oneri informativi sopra richiamati (non risultando in alcun modo inoltrata all'utente la documentazione di cui al citato art. 2, comma 6, della Delibera 664/06/CONS), oneri che, nel caso in esame, assumevano rilievo decisivo proprio alla luce del fatto che il consenso prestato telefonicamente non proveniva direttamente dal titolare dell'utenza interessata ma da altra persona.

Alla luce di tali considerazioni è da ritenere che l'attivazione dei servizi da parte di Teletu sia stata posta in essere in assenza della effettiva volontà del sig. XXX. Pertanto, in ottemperanza a quanto previsto dalla stessa Carta dei Servizi Tele2 del 2007 (che, all'art. 2.4 stabilisce: "In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richieste dai clienti, fatti salvi i casi di inadempimento da parte di questi ultimi, Tele2 non pretende da detti clienti alcuna prestazione corrispettiva. In tali ipotesi Tele2 provvede altresì, a propria cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro dei beni non richiesti") l'operatore è tenuto innanzi tutto allo storno di tutte le fatture emesse in vigore del contratto non voluto dall'istante.

Peraltro, in base alla costante giurisprudenza dell'Autorità e dei Corecom delegati, l'operatore che abbia attivato servizi non richiesti è tenuto anche alla corresponsione di un indennizzo per ogni giorno di attivazione sino al ripristino della precedente configurazione.

Nel caso in esame, per la quantificazione di tale indennizzo, vanno evidenziati e valutati una serie di aspetti. In primo luogo, è da evidenziare che, sebbene l'istante sostenga di avere inoltrato reclami telefonici al servizio clienti dei due operatori, tale circostanza è espressamente contestata da Telecom e da Teletu, che fanno esclusivo riferimento all'unico reclamo certo ricevuto – effettuato per iscritto – del 9 luglio 2010. Va altresì considerato che, a fronte della comunicazione della messa in mora del sig. XXX da parte di Tele2, per il mancato pagamento delle fatture a fronte di servizi resi, avvenuta in data 6 ottobre 2009, l'utente non ha provveduto a inoltrare reclami formali o istanze di provvedimento temporaneo a questo Corecom, al fine di risolvere tempestivamente tanto la questione legata al trasferimento dell'utenza a Tele2, quanto la sospensione della linea già in corso.

A ciò si aggiunga che il primo reclamo formale venne inoltrato solo a distanza di circa un anno dalla ricezione della lettera di messa in mora e a oltre due anni dall'inizio della fatturazione di Tele2.

Ora, sebbene la normativa in materia di attivazione di servizi non richiesti poco sopra richiamata (in particolare art. 2, comma 6, della Delibera 664/06/CONS) faccia espresso riferimento alla possibilità dell'utente di opporsi *in ogni tempo* alla fornitura non voluta, è fuor di dubbio che il consistente lasso temporale intercorso tra l'avvenuta conoscenza dell'indebito trasferimento da parte dell'utente e il primo reclamo formale debba essere valutata nella quantificazione dell'indennizzo, atteso che fino alla data 9 luglio 2010 (data della contestazione a firma dell'avv.

XXX) non vi è prova certa del fatto che gli operatori abbiano avuto effettiva contezza della volontà dell'istante.

Tutto ciò considerato, e premesso altresì che, nel caso in esame, non risultando applicabile il c.d. *Regolamento indennizzi* (poiché la data di presentazione dell'istanza di definizione è anteriore a quella di entrata in vigore della Delibera 73/11/CONS), si deve avere riguardo al parametro di € 2,50 giornalieri indicato nella Carta dei Servizi Tele2 vigente al momento dei fatti oggetto della controversia, si ritiene equo moltiplicare tale parametro per il numero di giorni (866) compresi tra il 24 maggio 2007 (data in cui, secondo le schermate Pitagora prodotte da Telecom, si è perfezionato il passaggio a Tele2 della linea intestata al sig. XXX) e il 6 ottobre 2009, data della comunicazione della messa in mora del sig. XXX da parte di Tele2 per il mancato pagamento delle fatture: è questo, infatti, il momento certo a partire dal quale l'utente è stato messo nelle condizioni di potere comprendere le ragioni della pretesa creditoria di Tele2 (l'attivazione, seppure illegittima, di un contratto per servizi di telefonia fissa) e di richiedere un provvedimento temporaneo al Corecom o di tutelare in altro modo i suoi diritti. Da tale calcolo deriva un indennizzo complessivo di €2.165,00.

2) Quanto alla sospensione della linea occorsa - secondo quanto dichiarato dall'istante - a partire dal maggio 2008, alla luce dei dati emersi dall'istruttoria si può concludere per l'illegittimità della medesima, atteso che, pur sussistendo il presupposto fattuale del reiterato mancato pagamento di fatture da parte dell'utente (fatture peraltro non dovute, secondo quanto concluso al punto precedente) richiesto dall'art. 5 del *Regolamento* di cui all'allegato A alla Delibera 173/07/CONS, non vi è invece alcuna prova agli atti circa l'adempimento dell'obbligo di congruo preavviso imposto all'operatore dal medesimo articolo 5.

Se da tale considerazione si deduce l'insorgenza in capo a Teletu dell'obbligo di corrispondere un congruo indennizzo all'istante, per la quantificazione di tale indennizzo va considerato, in primo luogo, che non è stato possibile individuare una data certa dell'inizio della sospensione della linea e, in secondo luogo, che dalla ricostruzione dei fatti operata dall'istante (nonché dall'esame dei documenti acquisiti) non vi è traccia (oltre che di contestazioni formali delle fatture) di reclami o segnalazioni, effettuati telefonicamente o per iscritto, volti a richiedere la riattivazione della linea, sino alla lettera dell'avv. XXX del 9 luglio 2010. Pertanto, in base ai principi di equità e proporzione, come più volte richiamati dall'Autorità e tesi a garantire che il ristoro sia adeguato al pregiudizio subito, alla luce di tutte le circostanze del caso concreto, si determina l'indennizzo moltiplicando il parametro di €2,50 previsto dalla Carta servizi Tele2 per i 509 giorni compresi tra il 15 maggio 2008 (prendendo cioè a riferimento la metà del mese in cui si è verificata la sospensione, in assenza di una indicazione precisa) e il 6 ottobre 2009, data della comunicazione della messa in mora del sig. XXX da parte di Tele2 per il mancato pagamento delle fatture (si ritiene di dover considerare tale data quale *dies ad quem* per il calcolo degli indennizzi, poiché nella comunicazione di messa in mora, come già sottolineato al punto 1, veniva di fatto chiarita la motivazione della sospensione amministrativa - ossia il mancato pagamento di tutte le fatture - con la conseguente possibilità, da parte dell'utente, di chiedere la riattivazione delle linee mediante presentazione di istanza di provvedimento temporaneo al Corecom - richiesta che è stata effettuata solo dopo quasi due anni dalla prima sospensione e a quasi un anno di distanza dalla comunicazione di cui sopra), per un totale di €1.272,00.

\*\*\*

In merito alla sospensione dei servizi, va infine esclusa la responsabilità di Telecom Italia. Come risulta dalla documentazione prodotta da tale operatore, Telecom si è limitata a dare corso - correttamente - ad una richiesta di trasferimento dell'utenza intestata al sig. XXX, inoltrata dall'operatore *recipient* (nella fattispecie Tele2), in conformità a quanto previsto dalla Delibera 04/06/CONS che, al tempo dei fatti, costituiva la fonte regolamentare per i casi di migrazione e attivazione (non essendo ancora entrata in vigore, all'epoca in cui hanno avuto luogo le circostanze contestate dall'utente, la delibera 274/07/CONS, del 6 giugno 2007). Una volta perfezionatosi il trasferimento dell'utenza ad altro operatore, Telecom ha cessato il rapporto con

l'utente sino alla manifestazione di volontà, da parte del sig. XXX, espressa attraverso il formulario GU5, di riattivare la linea con lo stesso operatore Telecom. A tale richiesta è seguita, nei tempi previsti dal Regolamento, l'attivazione della linea a cura di Telecom. Alla luce di tali circostanze non può quindi essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dall'istante nei confronti di Telecom, non potendosi in alcun modo individuare profili di illegittimità nella condotta di tale operatore.

3) Con riguardo, infine, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, va considerato che la contestazione del 9 luglio 2010 a firma dell'avvocato XXX non fa alcun riferimento né al numero dell'utenza interessata dalla sospensione dei servizi di cui si richiede la riattivazione, né all'indirizzo del titolare dell'utenza interessata, indicando unicamente il nominativo. A fronte di tale comunicazione, l'operatore Teletu ha provveduto a richiedere all'avv. XXX, con nota del 26 luglio 2010 (dunque inoltrata entro il termine di 45 giorni previsto dalla Delibera 179/03/CSP per la risposta ai reclami) l'invio dei dati mancanti, per potere provvedere a una verifica di quanto contestato dall'istante. Tale invio, tuttavia, non ha avuto luogo, avendo l'utente presentato direttamente istanza di conciliazione nel settembre 2010 presso questo Corecom.

Da quanto emerso dall'istruttoria, dunque, non può essere imputato a Teletu alcun ritardo nella gestione del reclamo, che è stato riscontrato nei termini con un nota che, seppur di natura interlocutoria, era volta all'instaurazione di un dialogo con la rappresentante dell'utente, finalizzato a chiarire le ragioni delle contestazioni.

Può essere invece riscontrato un inadempimento in capo a Telecom Italia, che non ha provveduto a fornire alcuna risposta, neppure interlocutoria, alle richieste formulate dall'avv. XXX, venendo meno all'obbligo di riscontro (di cui alla citata Delibera 179/03/CSP, artt. 8 e 11) posto in capo agli operatori al fine di riequilibrare le posizioni delle parti - utente/operatore - in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato (in questo senso si vedano, tra le tante, le Delibere Agcom nn. 19/10/CIR, 24/10/CIR, 25/10/CIR, 65/10/CIR).

La mancata risposta al reclamo, da cui deriva la *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera 179/03/CSP; indennizzo da computare a partire dal giorno in cui è stato ricevuto il reclamo dal gestore, fino alla ricezione di una risposta adeguata ovvero fino all'udienza di conciliazione, nel corso della quale l'utente può interloquire con il gestore sul suo specifico caso (decurtando i 45 giorni previsti dall'art. 8 della delibera 179/03/CSP). Nella quantificazione dell'indennizzo è ormai pacifico che si possa prescindere dall'eventuale limite previsto dalla Carta Servizi dell'operatore, laddove la relativa applicazione violi, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Al tempo stesso, è principio sovente richiamato e applicato dall'Autorità quello per cui nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, derivano dal difetto di interlocuzione tra utente e operatore, "dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate" (cfr. Delibera Agcom 4/11/CIR; Delibere Corecom Lazio n. 29/10/CRL, 35/10/CRL, 10/11/CRL). Nel caso in esame, per una corretta applicazione dei principi di proporzionalità e di ragionevolezza sopra richiamati, si ritiene debbano essere valutati i seguenti elementi: a) il carattere residenziale dell'utenza interessata dal traffico contestato; b) l'unicità del reclamo e la sua distanza temporale rispetto alle circostanze oggetto di contestazione; c) l'incompletezza del reclamo (relativo ad un utente non più nella disponibilità di Telecom Italia). Alla luce di tutto quanto premesso, nonché del principio di equità indicato dall'art. 84 del Codice delle Comunicazione Elettroniche quale canone su cui fondare la

risoluzione delle controversie e costruire un adeguato sistema di indennizzi, è da ritenersi ragionevole e proporzionato stabilire, per la mancata risposta al reclamo inoltrato dall'istante, un parametro di indennizzo ridotto della metà rispetto a quello ordinario (di €5,00), previsto dalla Carta dei Servizi Telecom in vigore nel 2009; il parametro così determinato andrà moltiplicato per i 154 giorni compresi tra il 16 luglio 2010 (data di ricezione del reclamo, come si evince dalla cartolina di ritorno della raccomandata inviata a Telecom, prodotta dall'istante) e il 31 gennaio 2011, data dell'incontro di conciliazione, già sottratti i 45 giorni previsti dall'art. 8 della delibera 179/03/CSP, per un totale di €385,00.

Infine, in merito alle spese di procedura, in considerazione di quanto sopra evidenziato, si ritiene ragionevole liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di € 100,00, da porre a carico dei due operatori in ragione della metà ciascuno.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

#### DELIBERA

1. La società Teletu XXX è tenuta, nei confronti del sig. XXX, a:
  - a) corrispondere la somma di € 2.165,00 quale indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti sull'utenza n. XXX;
  - b) corrispondere la somma di € 1.272,00 quale indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce sull'utenza n. XXX;
  - c) stornare tutti gli importi ad oggi insoluti relativi ai servizi forniti sull'utenza n. XXX senza il consenso dell'utente;
  - d) corrispondere la somma di €50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
2. La società Telecom Italia XXX è tenuta, nei confronti del sig. XXX, a:
  - a) corrispondere la somma di €385,00 quale indennizzo per mancata risposta ai reclami;
  - b) corrispondere la somma di €50,00 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'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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 69/2009.

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 Presidente Corecom  
Fabio Minoli

Il Dirigente Ufficio per il Corecom  
Mauro Bernardis