

**DELIBERA DL/009/14 /CRL/UD del 16 aprile 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**G. L. C./TELECOM ITALIA [REDACTED]**

**IL CORECOM LAZIO**

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 16 aprile 2014;

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'art. 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 n. 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;

VISTA l'istanza pervenuta in data 6 luglio 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/425/2012, con cui il sig. G. L. C. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 7 agosto 2012, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 20 settembre 2012 con la quale Telecom ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 21 settembre 2012 con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 1 ottobre 2012 con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica;

VISTA la nota del 1 ottobre 2012 con la quale Telecom ha presentato la memoria di replica;

VISTA la mancata comparizione delle parti all'udienza di discussione del 20 febbraio 2013, a seguito di comunicazione di mancata adesione da parte del gestore;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

Il sig. XXXX, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

1) l'utenza telefonica prepagata TIM n. XXXXX07166, di cui l'istante era titolare dal 2006, veniva disattivata in data 30 maggio 2011 senza preavviso e senza meccanismo equipollente dell'ultimo mese di traffico attivo in entrata;

2) malgrado i numerosi reclami telefonici e scritti dell'utente (tra cui il fax del 16 aprile 2012), solo in data 11-12 maggio 2012 Telecom comunicava l'intervenuta riattivazione dell'utenza, rigettando le richieste di indennizzo svolte nei reclami;

3) con reclami del 12 maggio, 25-26 maggio, 6-7 giugno 2012, l'istante insisteva nelle richieste di indennizzo di: a) Euro 7,50 die per ciascuno dei tre servizi principali (voce-messaggi-internet) disattivati dal 30 maggio 2011 al 12 maggio 2012; b) Euro 5,16 die per la mancata risposta ai reclami. Chiedeva inoltre la sostituzione incondizionata e gratuita della sim card;

4) con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente reiterava le domande di indennizzo, chiedendo inoltre il rimborso di Euro 150,00 per spese di procedura, e gli interessi legali su tutte le voci di indennizzo;

5) all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante chiedeva un indennizzo di Euro 4.000,00. L'operatore proponeva per spirito conciliativo un bonus di traffico di Euro 10,00. L'istante non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;

6) con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva: 1) la sostituzione gratuita della sim card; 2) indennizzo di Euro 22,50 al giorno a fronte di ognuno dei tre distinti servizi principali, voce, internet e messaggi preclusi a seguito della non preavvisata improvvisa e illegittima disattivazione dell'utenza; 2) indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad Euro 5,16 al giorno a decorrere dal 31° o 46° giorno successivo al primo reclamo del 15 aprile 2012 sino alla data di soluzione effettiva delle questioni; 3) rimborso per le spese della procedura di Euro 300,00. Il tutto oltre interessi legali;

7) con memoria del 20 settembre 2012, Telecom contestava le domande dell'istante affermando che: 1) la disattivazione dell'utenza era stata legittimamente effettuata il 30 maggio 2012 (recte: 30 maggio 2011) in conseguenza della mancata ricarica dall'attivazione; 2) a seguito della richiesta di riattivazione del 16 aprile 2012, con lettera del 2 maggio 2012 Telecom aveva informato l'utente di aver provveduto al reintegro della linea; 3) con reclamo del 12 maggio 2012, l'utente aveva lamentato ulteriori anomalie sulla linea; 4) con lettera del 1 giugno 2012, Telecom aveva comunicato di non aver riscontrato le anomalie lamentate, invitando comunque l'utente a recarsi presso un centro Tim per effettuare l'operazione di cambio sim, al costo di Euro 10,00 che sarebbero stati riaccreditati come bonus di traffico. L'operatore ribadiva pertanto la legittimità della cessazione dell'utenza, effettuata in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti e dalle disposizioni contrattuali; sottolineava di aver provveduto già in passato alla riattivazione dell'utenza dopo la scadenza intervenuta per 13° mese; dichiarava di non aver riscontrato alcuna anomalia nella sim, da verifiche svolte da remoto; precisava di aver riscontrato i reclami e concludeva chiedendo il rigetto di tutte le domande;

8) con memoria del 21 settembre 2012, l'utente dichiarava l'esistenza sull'utenza di traffico uscente a pagamento tra maggio 2010 e marzo-aprile 2011, oltre che di credito residuo alla data di disattivazione, evidenziando di non aver potuto accedere ai dettagli di traffico, stante l'intervenuta disattivazione. Ribadiva che, nonostante la riattivazione, l'utenza non riprese a funzionare, risultando la sim non leggibile e non registrabile in rete a causa della lunga disattivazione e che, solo a seguito della sostituzione a pagamento della sim (non ancora rimborsato), il 19 settembre 2012 la linea aveva ripreso a funzionare; contestava la asserita e non provata mancanza di ricariche dall'attivazione e nei tredici mesi precedenti alla disattivazione, sottolineando il frequente utilizzo e le frequenti ricariche dell'utenza negli anni precedenti ed il mancato decorso del termine biennale di scadenza. Evidenziava la decisiva circostanza del mancato preavviso della disattivazione, precisava che oggetto della controversia era sia il non funzionamento della vecchia sim sino al 19 settembre 2012, sia la mancata risposta ai reclami svolti dal 12 maggio 2012 al 7 giugno 2012 inerenti il non funzionamento della vecchia sim e la sua mancata sostituzione gratuita, dichiarava di aver svolto numerosi reclami al call center 119 di TIM nel mese di giugno e settembre 2011, oltre che marzo 2012, rimasti inevasi;

9) con memoria di replica del 1 ottobre 2012, l'operatore chiedeva lo stralcio della memoria dell'utente per violazione del diritto di difesa, rappresentando la stessa una replica alle deduzioni dell'operatore e non una memoria esplicativa. Nel merito, ribadiva la mancanza di ricariche dall'attivazione e la legittimità della cessazione dell'utenza, nonché la mancanza del lamentato malfunzionamento della sim card e l'inesistenza di un diritto alla sua sostituzione;

10) con successiva memoria del 1 ottobre 2012, l'utente contestava la memoria dell'operatore ed eccepiva l'inammissibilità, pretestuosità ed infondatezza della domanda di stralcio della memoria e l'improcedibilità e non pertinenza delle eventuali avverse deduzioni in ordine a insoluti, presunti, infondati e non provati, afferenti altra utenza. Eccepiva inoltre il mancato assolvimento degli oneri probatori gravanti sull'operatore, la mancata contestazione motivata e documentata delle circostanze di utilizzo della sim e delle ricariche, l'infondatezza ed irrilevanza delle dedotte precedenti disattivazione e reintegro, ribadendo il diritto alla sostituzione della sim insito negli obblighi di responsabilità contrattuale. Ribadiva il non funzionamento della sim protrattosi sino alla sua sostituzione ed insisteva nelle domande di indennizzo;

11) all'udienza del 20 febbraio 2013, le parti non comparivano e gli atti venivano rimessi al Collegio per la decisione.

## **2. Motivi della decisione**

### **2.a. Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Viene rigettata la domanda di stralcio svolta da Telecom con riferimento alla memoria dell'utente del 21 settembre 2012 che, secondo l'operatore, conterrebbe repliche alle deduzioni di Telecom, in violazione del diritto di difesa.

L'infondatezza dell'eccezione risulta chiaramente dalla lettura degli atti.

La prima memoria dell'istante contiene infatti un lungo riepilogo delle circostanze di fatto e di diritto poste alla base delle domande e solo delle mere contestazioni preventive e di stile alle avverse deduzioni. Tant'è che le circostanze esposte dall'istante sono state contestate dall'operatore nel secondo termine concesso dal Corecom. Peraltro si osserva che, dedurre nel primo termine anche repliche alla prima memoria, rappresenterebbe non già violazione del principio del contraddittorio, ma semmai un vantaggio per la controparte, che potrebbe così eventualmente "controreplicare" nella memoria di cui al secondo termine.

### **2.b. Nel merito**

#### **2.b.1. Sulla disattivazione dell'utenza**

E' pacifica l'esistenza del contratto di utenza telefonica mobile prepagata tra il sig. XXXX e Telecom, con numerazione XXXX07166, ed è altresì pacifica la disattivazione dell'utenza effettuata dall'operatore il 30 maggio 2011 (dovendosi ritenere un refuso la diversa data riportata nella memoria di Telecom del 30 maggio 2012, attesa la avvenuta riattivazione della linea in data antecedente) e la successiva riattivazione.

Oggetto della controversia è la legittimità, o meno, della avvenuta disattivazione, operata da Telecom, secondo quanto dalla stessa asserito, per mancata ricarica della Carta SIM sin dalla data della sua attivazione.

L'utente deduce l'illegittimità di tale disattivazione, non preavvisata né tramite sms, né tramite il meccanismo cosiddetto dell'ultimo mese, contestando che la linea fosse stata inutilizzata e che non fossero state effettuate ricariche.

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

Per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, l'obbligo di preavviso della cessazione del numero in mancanza di rapporti commerciali per un periodo di almeno ventiquattro mesi è stato introdotto dalla Delibera 26/08/CIR (art. 8.7).

La successiva Delibera 74/10/CIR, applicabile *ratione temporis* alla fattispecie, all'art. 8.9, come successivamente confermato dalla Delibera n.52/12/CIR ha stabilito che: *"Gli operatori che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del*

*dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali, ferme restando, in ogni caso, le pertinenti disposizioni riguardanti il trattamento del credito residuo. Gli operatori informano l'utente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero. Tali numerazioni possono essere utilizzate per altri utenti dopo il prescritto periodo di latenza".*

Alla data in cui l'utente ha lamentato la disattivazione della SIM, dunque, era sì prevista dalle Norme d'Uso la disattivazione della SIM per assenza di rapporti commerciali per almeno tredici mesi, ma vigeva a carico dell'operatore l'obbligo di preavviso sia della sospensione del servizio, sia della cessazione del numero, ad essa conseguenti.

Sul punto nulla è stato dedotto dall'operatore, la cui difesa si è incentrata esclusivamente sulla questione, secondaria nella dedotta prospettazione dei fatti, della mancanza di ricariche. Circostanza quest'ultima, contestata dall'utente e non provata da Telecom, che si è limitata a riportare nella memoria un mero riepilogo, privo di qualsivoglia valore probatorio.

L'inadempimento dell'operatore all'obbligo di preavviso previsto dalla Delibera 74/10/CIR è motivo principale, ed assorbente di ogni altro, dell'illegittimità della condotta di Telecom e comporta l'obbligo in capo all'operatore di indennizzare l'utente limitatamente al periodo intercorrente tra la data di sospensione (30 maggio 2011) e il momento in cui l'utente avrebbe potuto ottenere la riattivazione dell'utenza se ne avesse fatto immediata richiesta (successive 48 ore).

Tale principio è stato recentemente introdotto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Determina 2013/DIT – XXX CICALA / VODAFONE XXXX (GU14/219/13), nella quale espressamente si afferma che, qualora venisse considerato quale dies ad quem quello della effettiva richiesta da parte dell'utente, l'operatore sarebbe costretto a corrispondere degli indennizzi maggiori a causa dell'inerzia dello stesso utente.

In effetti, la funzione degli indennizzi è quella di ristorare gli utenti, sebbene in misura preordinata, rispetto al patimento di un disservizio; nel caso in cui il disservizio si sia prolungato a causa del comportamento dell'utente, un eventuale addebito a carico della controparte contrattuale sarebbe contrario al principio di equità che, invece, governa le procedure di definizione delle controversie da parte di questa Autorità.

Pertanto, aderendo a tale impostazione, dalla responsabilità di Telecom per la sospensione del servizio in assenza di previa informazione, discende nella fattispecie il diritto ad un indennizzo, ai sensi dell'articolo 4.1 del Regolamento, di Euro 30,00, per due giorni di sospensione dei due servizi principali e di Euro 2,00 per due giorni di sospensione del servizio sms, da ritenersi accessorio in base alle "Valutazioni dell'Autorità in ordine ai risultati della consultazione pubblica" parte integrante della Delibera 73/11/CONS.

La responsabilità dell'operatore sussiste però anche per la ritardata riattivazione dell'utenza, a seguito della richiesta effettuata dall'istante con fax del 16 aprile 2012 nel termine previsto dall'art 4.1. delle Norme d'Uso Tim Card.

Risulta in atti che Telecom ha provveduto al reintegro della linea in data 27 aprile 2012, reintegro di cui l'utente ha avuto conoscenza in data 11 maggio 2012 con la ricezione della raccomandata, dovendo pertanto considerarsi quest'ultima data quale dies ad quem.

Spetta quindi all'utente un indennizzo per il ritardo nella riattivazione di 23 giorni rispetto a quanto previsto dalla Delibera 74/10/CIR, che, ai sensi degli artt. 3.1 e 3.4 del Regolamento, si liquida in complessivi Euro 368,00.

L'istante lamenta inoltre che, successivamente alla riattivazione, la sim non risultava funzionante e che il disservizio si è risolto il 19 settembre 2012, a seguito della sostituzione della vecchia sim effettuata a sua cura e spese (Euro 10,00). Chiede pertanto la liquidazione di un indennizzo ed il rimborso del costo della sim.

L'operatore, sul punto, si limita a riferire di non aver riscontrato alcun malfunzionamento della sim nelle diverse verifiche svolte da remoto, e produce la comunicazione del 1 giugno 2012 con la quale informava l'utente della possibilità di effettuare il cambio della sim ad un costo di Euro 10,00, che sarebbe stato riaccreditato come bonus telefonico.

La domanda dell'utente viene parzialmente accolta nei limiti che seguono.

Successivamente alla riattivazione, come dichiarato dall'utente, la sim è stata di fatto non riutilizzabile e non registrabile in rete. L'operatore stesso, nella comunicazione del 1 giugno 2012, prospetta l'ipotesi che potesse rendersi necessario effettuare l'operazione di cambio sim.

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.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie, spettava dunque all'operatore, a fronte del dedotto non funzionamento lamentato dall'utente, provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, e di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

In mancanza di tale prova, si ritiene che l'operatore si sia reso inadempiente alle obbligazioni contrattualmente assunte, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo, limitatamente al periodo dal 11 maggio 2012 al 1 giugno 2012.

Il disservizio protrattosi per il successivo periodo, intercorso tra la comunicazione dell'operatore e l'operazione di cambio sim effettuata dall'istante, infatti, è stato causato dalla condotta dell'utente che, rifiutandosi di procedere al cambio sim recandosi presso il Centro TIM, ha contribuito in maniera determinante a ritardare l'effettiva riattivazione dell'utenza.

E' stato infatti il gestore stesso ad aver comunicato all'utente l'eventualità che fosse necessaria una nuova SIM, il cui costo sarebbe stato rimborsato. Può dunque ritenersi che la necessità di "acquistare" una nuova SIM non integri un "onere aggiuntivo" ai sensi del richiamato art.8, comma 9, della delibera n.52/12/CIR e, dunque, non consentito, sempre che, però, tale attivazione avvenga a titolo gratuito, o dietro pagamento di una somma minima a titolo di credito prepagato. Nel caso di specie dunque, attesa la necessità tecnica dell'attivazione di una nuova SIM, l'utente avrebbe dovuto provvedervi in ogni caso, richiedendo in caso, come peraltro avvenuto, il rimborso successivo di eventuali costi sostenuti, in quanto oneri aggiuntivi contrari alla predetta regolamentazione in materia.

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 3.1 e 3.4. dell'Allegato A del Regolamento, si riconosce quindi un indennizzo complessivo di Euro 336,00 per la ritardata attivazione dei servizi voce, internet e sms.

L'operatore è pertanto tenuto a rimborsare all'utente la spesa sostenuta per la sostituzione della sim, pari ad Euro 10,00, non avendo provato di aver rimborsato l'importo, neppure come bonus di traffico.

### **2.b.3. Sulla gestione dei reclami**

L'istante lamenta la mancata esaustiva risposta ai numerosi reclami, telefonici e scritti, inerenti, alcuni (fax del 16 aprile 2012) la sospensione/cessazione dell'utenza e la relativa richiesta di indennizzo, altri (fax del 12 maggio, 25 maggio, 6-7 giugno 2012) il non funzionamento e la illeggibilità in rete della sim.

L'operatore produce due lettere, una del 2 maggio 2012 con cui ha comunicato l'avvenuto reintegro della linea ed il rigetto delle domande di indennizzo ed una del 1 giugno 2012, con la quale ha comunicato di non aver riscontrato anomalie in ordine al non funzionamento lamentato.

L'utente non contesta né la ricezione della lettera del 2 maggio, avvenuta l'11 maggio 2012, né la ricezione della lettera del 1 giugno 2012.

La domanda dell'utente viene rigettata per le seguenti ragioni.

Per quanto riguarda i reclami attinenti la cessazione dell'utenza ed i relativi indennizzi, il primo dei quali del 16 aprile 2012, si ritiene che Telecom abbia fornito adeguato e tempestivo riscontro all'istante con la lettera del 2 maggio 2012, ricevuta l'11 maggio.

Per quanto riguarda i reclami attinenti il non funzionamento della sim, si ritiene che Telecom abbia dato riscontro ai reclami di maggio, per iscritto, rigettandoli e manifestando al contempo la propria disponibilità ad effettuare l'operazione di cambio sim. Per quanto riguarda i reclami

successivi, gli stessi sono stati svolti sia in pendenza della procedura conciliativa, la cui funzione economico sociale è proprio quella di creare un'occasione di confronto tra le posizioni dell'utente e dell'operatore, superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo , sia in pendenza della procedura di definizione, che rappresenta il momento in cui la risoluzione della questione transita dalla gestione delle parti a quella di un terzo. Pertanto si ritiene che il mancato adempimento spontaneo da parte dell'operatore in pendenza delle procedure amministrative non sia ragionevolmente sanzionabile..

### **3. Sulle spese del procedimento**

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

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. G. L. C. 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;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento ;

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. G. L. C. in data 5 luglio 2012.

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

- a) Euro 32,00 ( trentadue/00) a titolo di indennizzo per la sospensione non preavvisata dei servizi, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 704,00 ( settecento quattro/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi dal 18 aprile 2012 al 11 maggio 2012 e dal 11 maggio 2012 al 1 giugno 2012, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società Telecom Italia [REDACTED] è inoltre tenuta a rimborsare all'utente, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di Euro 10,00 sostenuta per la sostituzione della sim card.

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

Roma, 16 aprile 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Antonio Calicchia