

DELIBERA DL/027/14/CRL/UD del 16 aprile 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. C. / TELECOM ITALIA [REDACTED] e TELETU [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'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 7 dicembre 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/688/2012, con cui la sig.ra G. C. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom") e con la società TeleTu [REDACTED] (di seguito, per brevità, "TeleTu");

VISTA la nota del 20 dicembre 2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 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 17 gennaio 2013, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 18 gennaio 2013 con la quale Telecom ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 17-21 gennaio 2013 con la quale TeleTu ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 28 gennaio 2013 con la quale l'utente ha replicato alla memoria di Telecom;

VISTA la nota del 31 gennaio 2013, con la quale l'utente ha replicato alla memoria di Teletu;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

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

- in data 9 luglio 2012, concludeva telefonicamente con TeleTu un contratto per la migrazione da Telecom del Servizio Voce della propria utenza fissa, aderendo all'offerta Bolletta Unica Tutto Compreso;

- il 21 luglio 2012, avendo rilevato sul sito di TeleTu che nel corso del procedimento erano stati riscontrati problemi tecnici, chiedeva via e mail chiarimenti;

- l'operatore, il giorno successivo, rispondeva di non poter attivare il servizio per mancanza di copertura rete TeleTu, nonostante continuasse a pubblicizzare la possibilità di attivare le offerte TeleTu sull'utenza fissa dell'istante;

- con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di entrambi gli operatori, l'utente chiedeva accertarsi l'illegittimità del rigetto della migrazione ed il riconoscimento di un equo indennizzo;

- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante chiedeva di essere informata sullo stato della migrazione, lo storno delle fatture Telecom e un indennizzo come da Carta servizi. Gli operatori non accoglievano la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;

- con l'istanza di definizione, l'utente ribadiva l'ostacolata migrazione e la violazione dei principi generali di trasparenza e motivazione. Sottolineava la mancanza di un legittimo impedimento alla migrazione/attivazione della linea, considerato che fino a febbraio 2012 l'istante era stata utente TeleTu per il servizio voce e ADSL e che, comunque, incombeva agli operatori l'obbligo di porre in essere ogni attività idonea ad eliminare l'illegittimo impedimento. Precisava che il 5 marzo 2012 era passata all'operatore Telecom, e il 15 marzo aveva esercitato la facoltà di recesso, aderendo al contratto Bolletta Unica Tutto Compreso di TeleTu. A seguito di tale adesione, il 28 marzo 2012 il servizio ADSL era passato a TeleTu, mentre il passaggio del servizio Voce era stato più volte rinviato e infine negato. Nel corso di tale passaggio, Telecom aveva disattivato la linea senza preavviso; a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal Corecom il 29 maggio 2012, il 18 giugno 2012 Telecom aveva riattivato il servizio voce e il procedimento di conciliazione avviato dall'utente si era concluso con il riconoscimento di un indennizzo di Euro

200,00 da parte di TeleTu e di Euro 1.000,00 da parte di Telecom, oltre lo storno dei conti 3/12, 4/12 e delle successive due fatture. Il 9 luglio 2012, l'istante aveva reiterato a TeleTu la richiesta di attivazione del servizio Voce, successivamente rifiutata per ingiustificati impedimenti tecnici. Chiedeva pertanto disporsi una ispezione tecnica circa l'effettivo motivo del diniego di migrazione, l'accertamento dell'illegittimità del diniego di migrazione con riguardo alla richiesta del 9 luglio 2012 e delle connesse responsabilità degli operatori, il riconoscimento del diritto alla migrazione con portabilità del numero, l'ordine di attivazione del Servizio Voce alle condizioni previste dal contratto concluso il 9 luglio 2012, lo stralcio delle fatture emesse nelle more della migrazione, successive a quelle di cui alla precedente conciliazione;

- con memoria del 17 gennaio 2013, l'istante produceva copia del contratto TeleTu del 15 marzo 2012 con la richiesta di portabilità, precisando che in relazione a tale contratto era stato attivato il solo servizio ADSL. Riepilogava i passaggi tra operatori e i fatti, ribadendo che gli operatori non si erano impegnati per l'individuazione e l'eliminazione dell'impedimento tecnico alla migrazione del servizio voce. Chiedeva i seguenti indennizzi: a) Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo ex art. 3 Delibera 73/11/CONS Allegato A; b) Euro 5,00 al giorno per l'omessa portabilità del numero ex art. 6 ; c) Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo per la mancata risposta ai reclami ex art. 11; d) l'applicazione dell'art. 12.3. Chiedeva inoltre la maggiorazione degli indennizzi in considerazione delle spese per l'assistenza legale e del disagio, e quindi un complessivo indennizzo di Euro 5.000,00, oltre lo storno delle fatture Telecom a partire dalla n. 1/13, l'annullamento delle fatture TeleTu emesse a decorrere dal 26 giugno 2012 ed il rimborso delle somme pagate, lo storno delle fatture Teletu sino al reintegro del servizio Voce, il rimborso delle spese legali;

- con memoria del 18 gennaio 2013 Telecom eccepiva in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza perchè avente ad oggetto richieste già transatte in un precedente procedimento di conciliazione. Nel merito, contestava la fondatezza delle domande, rilevando la mancanza di responsabilità per la mancata migrazione, come provato dalla e mail di TeleTu, e di aver già provveduto ad indennizzare l'istante per la parte di sua competenza. Concludeva chiedendo il rigetto delle domande, ivi inclusa quella di rimborso delle spese di procedura;

- con memoria del 17-21 gennaio 2013, TeleTu eccepiva la carenza di idonea procura in capo al difensore e nel merito contestava le affermazioni dell'utente, precisando che, a seguito della richiesta di attivazione del servizio voce TeleTu del 9 luglio 2012, prima di procedere all'apertura della stringa di importazione e attivazione, aveva verificato l'effettiva copertura nel luogo di attivazione, rilevandone la mancanza. Non aveva pertanto avviato la procedura, per evitare vari disservizi e di ciò l'utente era stato informato;

- con memoria del 28 gennaio 2013, l'istante contestava le deduzioni di Telecom, rilevando che l'oggetto della presente definizione (diniego di accoglimento della richiesta di attivazione del servizio voce) era diverso da quello che era stato oggetto dell'accordo di conciliazione del 26 giugno 2012 (illegittima disattivazione del servizio voce da parte di Telecom e ritardo nel ripristino del servizio voce TeleTu). Ribadiva di aver sempre manifestato la volontà di aderire ad un unico contratto per i servizi voce e adsl e che gli operatori avevano invece attivato, l'uno il servizio Adsl (TeleTu), l'altro (Telecom) il servizio voce; dichiarava che il mancato ripristino del servizio voce non era addebitabile all'istante, bensì al diniego espresso da TeleTu e all'imperizia e negligenza di uno o entrambi gli operatori che non si sono attivati per eliminare l'impedimento e informarne l'utente. Contestava la asserita mancanza di responsabilità di Telecom, ribadendo l'opportunità di

una ispezione tecnica al fine di accertare il reale motivo del diniego e le connesse responsabilità, e che l'indennizzo corrisposto da Telecom non era riferibile al diniego di ripristino del servizio voce. Eccepiva che Telecom non aveva informato l'utente, né quando disattivò la linea, né in merito alla sussistenza dell'impedimento preclusivo del ripristino ed insisteva nell'accoglimento delle domande;

- con memoria del 31 gennaio 2013, l'istante contestava le deduzioni di Teletu in merito all'asserito, mancato avvio della procedura di migrazione richiesta con la stipula telefonica del 9 luglio 2012, ribadendo che il processo per il rientro della linea con Teletu era stato già avviato il 15 marzo e che era stato più volte sollecitato, da ultimo il 9 luglio 2012; che l'accordo conciliativo del 26 giugno 2012 costituiva rinuncia alla sola pretesa risarcitoria conseguente alla disattivazione del servizio voce nei confronti di Telecom e non implicava rinuncia alla pretesa di reintegro del servizio con Teletu; che la motivazione del diniego per "mancanza di copertura nel luogo di attivazione" era falsa, pretestuosa e insufficiente a fronte delle contestuali verifiche circa la disponibilità della stessa, ascrivibile piuttosto al periodo di illegittima sottrazione della linea.

- all'udienza di discussione del 26 febbraio 2013, l'utente chiedeva la sospensione della fatturazione Telecom sino alla delibera ed insisteva nell'ispezione tecnica. La controversia veniva rimessa al Collegio per la decisione.

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 l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore TeleTu di difetto di procura del difensore, risultando l'istanza e le memorie sottoscritte dalla parte istante.

Le domande dell'istante di riconoscimento del diritto alla migrazione con portabilità del numero e di ordine di attivazione del Servizio Voce alle condizioni previste dal contratto concluso il 9 luglio 2012 con TeleTu sono inammissibili, non rientrando nella competenza dell'Autorità, che, in sede di definizione delle controversie, è chiamata solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo. L'art. 19.4 del Regolamento, infatti, così prevede: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Ciò premesso, si precisa che, in base agli atti e ai documenti, l'oggetto della presente definizione è circoscritto alla lamentata mancata attivazione del servizio voce, con riferimento al contratto con TeleTu del 9 luglio 2012, e alla mancata risposta ai reclami, con condanna al pagamento di indennizzi, ove riscontrati eventuali inadempimenti.

Le altre circostanze lamentate dall'utente con riferimento ai contratti con Telecom del 5 marzo 2012 e con TeleTu del 15 marzo 2012 (disattivazione della linea senza preavviso da parte di Telecom, e ritardo nell'attivazione del servizio voce con riferimento al contratto con TeleTu del 15

marzo 2012) sono già state oggetto di altro procedimento di conciliazione, concluso con un verbale di conciliazione positivo in data 26 giugno 2012.

2.2. Nel merito.

2.2.a Sulla procedura di attivazione

L'istante lamenta la mancata attivazione del servizio Voce relativamente alla propria utenza fissa residenziale, chiedendo la liquidazione di un indennizzo, anche per la mancata portabilità del numero.

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

E' in atti la registrazione vocale del contratto con TeleTu del 9 luglio 2012, dalla quale risultano con chiarezza la volontà dell'istante di attivare il servizio voce, l'accettazione delle condizioni economiche prospettate, la volontà di recedere dall'altro operatore Telecom, la comunicazione del codice di migrazione.

E' inoltre in atti la e mail del 22 luglio 2012 con la quale TeleTu ha informato l'utente di non poter procedere con l'attivazione del servizio voce "in quanto non coperta da rete TeleTu".

Lo stesso operatore TeleTu, nella memoria difensiva, ha dichiarato che i tecnici, rilevata in sede di verifica preliminare la mancanza di copertura nel luogo di attivazione, "non hanno avviato la procedura di migrazione".

L'operatore Telecom non ha contestato la mancata migrazione della linea, ma ha escluso la propria responsabilità, essendo la mancata migrazione dipesa da problematiche tecniche riconducibili a TeleTu.

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.

Dal contenuto inequivocabile del vocal order, si evince che l'utente il 9 luglio 2012 ha concluso con TeleTu un nuovo contratto a distanza per l'attivazione del servizio voce, non risultando in alcun modo quanto sostenuto, ovvero che sia stata meramente reiterata la richiesta di attivazione del servizio voce a completamento del contratto del 15 marzo 2012, per le cui inadempienze TeleTu ha già provveduto ad indennizzare l'utente.

Con riferimento dunque a tale contratto del 9 luglio, unico oggetto della presente definizione, spettava all'operatore TeleTu, nella sua qualità di Operatore Recipient, provare di aver avviato la procedura di attivazione del servizio, oppure provare che il suo inadempimento venne determinato da cause ad esso non imputabili o di esclusione di responsabilità previste dalle norme contrattuali.

Nulla sul punto è stato provato da TeleTu, che si è limitata a dichiarare che la causa del mancato avvio della procedura fu una, non meglio precisata, riscontrata mancanza di copertura di rete, senza fornire alcun documento da cui poter evincere le verifiche tecniche effettuate ed i risultati delle stesse.

L'esplicita ammissione del fatto contestato e la mancanza di prova in ordine a possibili cause esimenti della responsabilità, portano a concludere che TeleTu si sia reso inadempiente agli obblighi contrattualmente assunti il 9 luglio 2012 nei confronti dell'utente.

Dalla dichiarazione confessoria di TeleTu, discende altresì che nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore Telecom, il quale, non essendo mai stata avviata la procedura di attivazione, non ha mai assunto il ruolo di Operatore Donating.

A fronte dell'inadempimento di TeleTu, spetta dunque all'utente un indennizzo per la mancata attivazione del servizio Voce nella procedura per il cambio di operatore e per la conseguente omessa portabilità del numero.

Per la durata del periodo indennizzabile, si prende a riferimento:

- quale dies a quo, l'8 agosto 2012, considerando i tempi di attivazione previsti dall'art. 4.6 delle CGC;
- quale dies ad quem, la data dell'istanza di definizione del procedimento, considerato che la scelta di sottoporre la controversia ad un terzo in sede di definizione amministrativa rappresenta il momento in cui la risoluzione della questione transita dalla gestione delle parti a quella di un terzo, e che pertanto il mancato adempimento spontaneo in pendenza di una procedura di definizione amministrativa non sarebbe ragionevolmente sanzionabile.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo spettante all'utente:

- per la mancata attivazione del servizio voce, ai sensi dell'art. 2 e dell'art.3.3 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, nonché dell'art.1.1 della Carta Servizi TeleTu, ivi applicabile in quanto di maggior favore per l'utente, si liquida un indennizzo di Euro 302,50.
- per l'omessa portabilità, ai sensi degli articoli 2 e 6.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si liquida un indennizzo di Euro 605,00.

Viene rigettata la domanda di storno della fattura n. 1/13 di Telecom Italia e delle successive emesse fino al completamento dell'attivazione, perché infondata.

Stante il mancato avvio della procedura di attivazione, infatti, l'utente ha continuato ad utilizzare il servizio di Telecom Italia, risultando quindi dovuti gli importi addebitati per canoni e consumi nella fattura n. 1/13, nonché i successivi addebitati a fronte della continuata fruizione del servizio.

Viene altresì rigettata la domanda di rimborso delle fatture TeleTu n. 23717763561, n.

23719173676, n. 23720570733, trattandosi di importi corrisposti a fronte del servizio ADSL fornito dall'operatore ed utilizzato dall'istante, nonché la domanda di storno delle successive fatture emesse fino al completamento dell'attivazione, essendo importi comunque dovuti per la fornitura del servizio ADSL, non contestato.

2.2.a. Sulla richiesta di ispezione tecnica

L'utente chiede una ispezione tecnica "al fine di verificare la successione dei fatti e il reale motivo del diniego di ripristino e connesse responsabilità".

L'istanza non può essere accolta per le seguenti ragioni.

L'art. 18.2 del Regolamento prevede che il responsabile del procedimento possa disporre d'ufficio, o su richiesta della parte, "l'acquisizione di documenti, perizie o altri elementi conoscitivi...omissis".

Tale ampio potere istruttorio, come si evince dalle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica (Delibera 276/13/CONS), è finalizzato unicamente alla definizione amministrativa della controversia, cioè ad una pronuncia circa la fondatezza o meno della pretesa avanzata dall'utente.

Nella fattispecie, non si ravvisa la necessità di procedere ad una ispezione tecnica, in quanto sussistono, sulla base delle difese svolte, dei documenti prodotti e dei principi di diritto applicabili, tutti gli elementi necessari per accertare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento lamentato dall'istante e quindi la fondatezza della domanda. La verifica del motivo tecnico per cui non è stata avviata la procedura di attivazione del servizio voce è, in altri termini, irrilevante ai fini della definizione amministrativa della controversia demandata a questa Autorità, in quanto adottabile già solo sulla base delle produzioni documentali.

2.2. c. Mancata risposta ai reclami.

L'istante chiede ad entrambi gli operatori la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

La domanda non può essere accolta per le seguenti ragioni.

Per quanto riguarda l'operatore Telecom, nessuna responsabilità è allo stesso imputabile sotto questo profilo, con riferimento sempre all'unico contratto oggetto della controversia, ovvero quello del 9 luglio 2012 con TeleTu, che prevedeva la disattivazione dei servizi con Telecom.

Non avendo TeleTu mai avviato la procedura di attivazione, Telecom è infatti rimasto assolutamente estraneo ai fatti lamentati dall'utente, né risulta che l'istante abbia ad esso rivolto specifici reclami.

Per quanto riguarda l'operatore TeleTu, l'istante dichiara di aver chiesto chiarimenti via e mail il 21 luglio 2012 e di aver da questo ricevuto risposta via e mail il successivo 22 luglio.

Non vi è stato dunque alcun formale reclamo, né alcuna comunicazione ad esso equiparabile, cui TeleTu avesse l'obbligo contrattuale di fornire risposta, tanto più che il successivo 26 luglio 2012, l'utente ha presentato l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, attivando la 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.

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 200,00 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 dalla sig.ra G. C. nei confronti dell'operatore TeleTu sia parzialmente da accogliere, mentre sia da rigettare integralmente la domanda nei confronti dell'operatore Telecom;

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 200,00, 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 dalla sig.ra G. C. in data 7 dicembre 2012 nei confronti dell'operatore TeleTu [REDACTED].

La società TeleTu [REDACTED] è pertanto tenuta a:

1) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

a) Euro 302,50 (trecentodue/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio

voce, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

b) Euro 605,00 (seicentocinque/00) a titolo di indennizzo per l'omessa portabilità della numerazione oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

c) Euro 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Vengono rigettate tutte le domande svolte nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXXXXXXXXX

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