

DELIBERA DL/047/14/CRL/UD del 16 aprile 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

L. F./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'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 11 marzo 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/119/2013, con cui la sig.ra L. F. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 18/03/2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ed all'operatore Fastweb s.p.a. (di seguito, per brevità, "Fastweb") ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota del 2 aprile 2013 con cui l'istante ha presentato la memoria difensiva e la documentazione;

VISTA la nota del 4 aprile 2013 con cui Telecom ha presentato la memoria difensiva e la documentazione;

VISTA la nota del 8 aprile 2013 con cui Fastweb ha presentato la memoria a fini istruttori;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- L'istante, cliente Telecom da molti anni, dal 26 luglio 2012 tentava di migrare ad altro operatore (prima Vodafone, poi Fastweb), ma Telecom bloccava le richieste con portabilità del numero;
- Il 10 settembre 2012, stipulava telefonicamente un contratto con Fastweb per l'attivazione del servizio fonia e ADSL, con portabilità di un cellulare, aderendo all'offerta Super Surf;
- Malgrado numerosi solleciti, la linea telefonica e il servizio ADSL non venivano attivati. Veniva attivata la portabilità del cellulare in data 18 dicembre 2012;
- Con istanze di conciliazione nei confronti degli operatori Fastweb e Telecom, l'utente chiedeva: 1) a Telecom: il rilascio della linea, la restituzione dell'importo di Euro 29,90 speso per l'acquisto del modem, la restituzione dell'anticipo chiamate di Euro 80,00 e del doppio pagamento di una fattura, la differenza tra ciò che avrebbe pagato a Vodafone e a Fastweb e quanto pagato a Telecom, i danni morali; b) a Fastweb: la differenza tra ciò che avrebbe pagato a Fastweb e quanto pagato a Telecom, il recesso dal contratto, senza addebiti e penali e senza restituzione né addebiti del cellulare Galaxy consegnato con l'offerta, i danni morali;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante raggiungeva un accordo con Fastweb e chiedeva a Telecom un indennizzo di Euro 500,00 per i maggiori importi versati, per l'acquisto del modem e per i disagi. Telecom escludeva la propria responsabilità, dichiarando che avrebbe provveduto a corrispondere l'importo di Euro 32,71 a seguito del doppio pagamento del conto n. 6/10. L'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente reiterava le domande nei confronti di Telecom (ad eccezione della domanda di restituzione dell'importo di cui alla fattura pagata due volte);
- con memoria del 2 aprile 2013, l'istante precisava che dal 26 luglio 2012 Telecom aveva impedito il passaggio ad altro operatore Vodafone e chiedeva: a) il pagamento di Euro 305,00

quale differenza tra quanto pagato a Telecom dal luglio 2012 e ciò che avrebbe pagato a Vodafone e a Fastweb; b) il pagamento di Euro 250,00 pari al prezzo di acquisto di un nuovo smartphone Samsung, avendo dovuto restituire quello offerto da Fastweb; c) danni morali quantificati in Euro 3.500,00 per le mancate risposte ai reclami, per la mancanza della linea ADSL da fine luglio al 14 novembre 2012, per i disagi e lo stress; d) la restituzione di Euro 80,00 pagate l'8 giugno 2012 quale anticipo conversazioni;

- con memoria del 4 aprile 2013, Telecom eccepiva l'inammissibilità dell'istanza in quanto avente ad oggetto una richiesta risarcitoria. Nel merito escludeva la propria responsabilità evidenziando che la richiesta di migrazione era stata inoltrata dall'utente a Fastweb e che da questo operatore non era pervenuta alcuna richiesta di migrazione. Precisava di aver riscontrato il reclamo telefonico del 30 novembre 2012 il giorno successivo, comunicando all'utente la mancanza di qualsivoglia richiesta di migrazione da parte di Fastweb;
- con memoria a fini istruttori del 5 aprile 2013, Fastweb depositava le schermate Eureka e Remedy del proprio sistema informatico e precisava di aver richiesto a Telecom la linea ULL+NP per il numero intestato all'istante il 17 ottobre 2012 e che la richiesta era stata bocciata da Telecom con causale "Numerazione o codice risorsa non disponibile". Analoghe richieste erano state svolte il 6 novembre, il 13 novembre, il 19 novembre, e tutte erano state bocciate con la medesima causale. Il 26 novembre 2012 Fastweb aveva informato l'utente della bocciatura;
- all'udienza di discussione del 4 giugno 2013, le parti si riportavano ai propri scritti, determinando la rimessione degli atti al collegio;

2. Motivi della decisione.

A. Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Vengono pertanto rigettate le domande dell'utente di rimborso del costo del modem, di rimborso per equivalente dello smartphone restituito a Fastweb, di pagamento delle maggiori somme corrisposte a Telecom, trattandosi di domande di risarcimento di eventuali danni subiti, non di competenza dell'Autorità, e in ogni caso non provati né nell'an né nel quantum.

Viene rigettata anche la domanda di indennizzo per assenza della linea ADSL da fine luglio al 14 novembre 2012 perché inammissibile, trattandosi di domanda nuova, non oggetto del precedente tentativo di conciliazione.

Viene altresì rigettata l'eccezione di inammissibilità dell'istanza svolta dall'operatore per la natura risarcitoria delle domande, in quanto, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e sulla base delle difese svolte, l'istanza può essere interpretata come domanda di

condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di eventuali inadempimenti, nella fattispecie lamentati nel mancato rilascio della linea e nella mancata risposta ai reclami.

B. Nel merito

B.1. Sul rilascio della linea

L'istante lamenta che l'operatore Telecom avrebbe ostacolato il rilascio della linea, impedendo l'attivazione dei servizi dapprima con Vodafone e in seguito con Fastweb.

Si premette che i problemi inerenti la procedura di attivazione con Vodafone non rientrano nell'oggetto della presente definizione, avendo l'utente esperito apposito tentativo di conciliazione con Vodafone ed avendo raggiunto un accordo conciliativo con tale operatore.

La controversia verte dunque sulla condotta di Telecom nella procedura di attivazione di un'utenza di telefonia fissa e ADSL con l'operatore Fastweb con richiesta di portabilità.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante *“conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui *“[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*, che prevede misure *“a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40”*.

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al

minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal *recipient* (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, in cui assumono rilievo: la delibera n. 68/08/CIR (*Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS*); la delibera n. 1/09/CIR, che ha diffidato gli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione; la delibera n.23/09/CIR (*Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa*); la delibera n. 41/09/CIR (*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*) che ha modificato l'art. 18 della delibera 274/07/CONS, riducendo, tra l'altro, a 10 giorni a far data dal 1 novembre 2009 e a 5 giorni a far data dal 1 marzo 2010 i termini per la trasmissione da parte del Recipient alla divisione rete di TI della richiesta di migrazione; la delibera n.52/09/CIR (*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*); la circolare 26 febbraio 2010 (*Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR*), con cui sono state portate e conoscenza di tutti gli operatori le specifiche tecniche concordate e definite nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e sono state fornite le linee guida da adottare nelle procedure di attivazione e migrazione per il "periodo transitorio" successivo al 1 marzo 2010.

La fattispecie oggetto della presente definizione è una procedura di attivazione presso un operatore alternativo con richiesta di portabilità, disciplinata dall'art. 17 bis della Delibera 274/07/CONS.

Sinteticamente, la procedura di attivazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Verifica del codice segreto; Fase 3: Provisioning tecnico.

Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di attivazione dell'utenza. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette alla divisione Retail di Telecom il codice segreto del cliente e quest'ultima verifica, entro 24 ore, che il codice segreto coincida con quello assegnato al cliente, inviando un KO in caso negativo. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso, il Recipient avvia, entro 15 giorni lavorativi, la procedura di attivazione inviando l'ordine a Telecom Italia Wholesale, la quale effettua la fornitura del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di attivazione/migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno *standard* di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il *favor* espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Ciò premesso, agli atti del procedimento vi è il contratto sottoscritto il 9 ottobre 2012 dall'utente con Fastweb e la copia della "Lettera di recesso o di richiesta di "Linea non attiva" e/o richiesta di "Number Portability" debitamente compilata e sottoscritta dall'utente nel riquadro relativo a "Number Portability". Fastweb ha altresì prodotto le schermate del proprio sistema di dialogo certificato tra operatori, denominato Eureka, ove si evincono quattro "Formal NOK" per "numerazione o codice risorsa non disponibile" dati da Telecom a quattro richieste di linea ULL + NP inviate da Fastweb.

Come noto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, secondo la 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), 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.

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Nel caso di specie Telecom non ha assolto a tale onere probatorio, essendosi limitato a dichiarare, nella memoria, di non aver provveduto a trasferire la linea in quanto Fastweb non avrebbe inoltrato sul sistema Pitagora alcuna richiesta di migrazione. Circostanza, quest'ultima, smentita dalle schermate del sistema Eureka dell'operatore Fastweb.

Si ritiene pertanto che Telecom, non avendo provato né la asserita mancanza di richieste di migrazione, né l'esistenza di valide causali di scarto della richiesta o di altre problematiche tecniche di impedimento all'esecuzione della procedura, abbia ostacolato, con la sua condotta, la procedura di cambio dell'operatore e la portabilità dell'utenza, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Per quanto riguarda il periodo indennizzabile, si prende a riferimento, quale dies a quo, la data di inserimento a sistema della prima richiesta di attivazione svolta da Fastweb, ovvero il 17 ottobre 2012, e quale dies ad quem la data dell'istanza di conciliazione, ovvero il 27 dicembre 2012.

Nell'istanza infatti l'utente ha chiesto a Telecom il rilascio della linea "all'operatore che sceglierò", con ciò lasciando intendere di non aver prescelto il nuovo gestore telefonico, e, nel medesimo procedimento conciliativo, ha manifestato la volontà di recedere dal contratto concluso con Fastweb. Da quella data, pertanto, non può configurarsi a carico di Telecom alcun ulteriore inadempimento, non essendo più tenuto a svolgere alcuna attività né nella procedura di attivazione verso Fastweb (cui l'utente non aveva più interesse), né in un'altra procedura non ancora avviata.

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 3.3 della Delibera 73/11/CONS si riconosce quindi un indennizzo di Euro 105,00 per il procurato ritardo nella procedura per il cambio di operatore e, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 6.1 della Delibera 73/11/CONS, un indennizzo di Euro 350,00 per l'omessa portabilità, per complessivi Euro 455,00.

Viene infine rigettata la domanda dell'utente di restituzione dell'anticipo conversazioni, essendo tale diritto conseguente ad una regolare disdetta e risoluzione del contratto, che deve essere esercitata dall'utente con le modalità previste dal contratto stesso. La domanda non può pertanto essere accolta, anche perché non è stata fornita la prova dell'avvenuto pagamento.

B.2. Sulla risposta al reclamo

L'istante lamenta inoltre la mancata risposta ai numerosi reclami svolti telefonicamente, e produce un reclamo scritto del 20 novembre 2012.

Sul punto, l'operatore si limita a dichiarare di aver dato riscontro al reclamo telefonicamente.

Stante la mancanza di qualsivoglia elemento probatorio a sostegno di quanto affermato dall'operatore, e non essendo comunque sufficiente a configurare risposta al reclamo un mero contatto telefonico, si ritiene che Telecom non abbia adeguatamente gestito il rapporto con il cliente, e che non abbia fornito adeguata risposta.

Rileva infatti il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo 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.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, 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 "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.

Spetta pertanto all'utente la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo che, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni previsti dalla Delibera 179/03/CSP), e considerato il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (7 marzo 2013), si liquida in Euro 62,00.

3. Sulle spese del procedimento.

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

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra L. F. 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 50,00 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 L. F. in data 11 marzo 2013.

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

- a) Euro 455,00 (quattrocento cinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura per il cambio di operatore e per l'omessa portabilità, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 62,00 (sessantadue/00)a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di 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'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, lett. 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