

DELIBERA N. 47/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■■■■■ BATTEL/TELECOM ITALIA ■■■■■

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità. "Corecom Lazio") del 3 dicembre 2010.

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481, recante *"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 l'istanza pervenuta in data 27 aprile 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/325/2010, con cui la sig.ra [REDACTED] Battel ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "Telecom");

VISTA la nota del 7 maggio 2010 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 10 maggio 2010 con la quale la sig.ra [REDACTED] Battel ha presentato la memoria difensiva e i documenti richiesti;

VISTA la nota del 7 giugno 2010 con la quale Telecom ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 10 giugno 2010 con la quale la sig.ra [REDACTED] Battel ha presentato la memoria di replica;

VISTA la nota del 16 giugno 2010 con la quale Telecom ha presentato la memoria di replica;

VISTA la nota del 3 agosto 2010 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 14 settembre 2010;

UDITE le parti nella predetta udienza del 14 settembre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

La sig.ra [REDACTED] Battel, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

1) in data 29 settembre 2006, tramite il servizio clienti 187, l'utente chiedeva il trasloco della linea telefonica residenziale, che, le veniva garantito, sarebbe avvenuto in tempi brevi;

2) il 29 gennaio 2007, Telecom comunicava che, stante la necessità di realizzare lavori di ampliamento della rete la cui ultimazione era prevista per il 2 marzo 2007, avrebbe informato l'utente della data prevista per l'attivazione;

3) analoghe comunicazioni pervenivano ogni due-tre mesi all'istante, con continui differimenti della data di attivazione;

4) nonostante i numerosi reclami e solleciti, *"solo a seguito dell'intervento del Garante delle Telecomunicazioni"* (cfr. istanza Battel, pag. 1), in data 25 marzo 2009, l'operatore

procedeva all'allaccio della linea presso la nuova residenza dell'istante, che consentiva però unicamente il traffico in entrata. Il definitivo trasloco avveniva il successivo 27 marzo 2009;

5) in mancanza dell'attivazione della linea telefonica, l'utente non ha potuto usufruire del servizio ADSL per il quale il marito aveva sottoscritto un contratto con altro operatore e per il quale sosteneva un esborso mensile di Euro 60,00;

6) con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva quindi: 1) un indennizzo per i 770 giorni di ritardo nel trasloco, per complessivi Euro 8.231,30; 2) il rimborso delle somme corrisposte per il servizio non fruito per 14 bimestri, pari ad Euro 775,00; 3) il rimborso delle spese postali, telefoniche e di assistenza sostenute, pari ad Euro 1.247,00;

7) con memoria del 10 maggio 2010, l'utente produceva copia delle fatture relative al periodo di non fruizione del servizio, per complessivi Euro 806,50, regolarmente pagate, nonché copia delle fatture di altro operatore relative al medesimo periodo per il contratto di abbonamento ADSL sottoscritto dal marito. Precisava altresì l'importo dell'indennizzo richiesto, pari ad Euro 8.231,30 (calcolato moltiplicando il 50% del canone -Euro 10,69- per i n. 770 giorni di mancata fruizione del servizio) e chiedeva il rimborso dei costi sostenuti per il pagamento delle bollette Telecom e dell'altro operatore;

8) con memoria del 7 giugno 2010, Telecom contestava la fondatezza della domanda dell'utente, rilevando che la richiesta di trasloco della linea sarebbe stata effettuata in data 8 gennaio 2007; che in data 29 gennaio 2007 e in data 1 febbraio 2007 l'utente era stato informato delle esigenze tecniche di realizzazione di lavori di ampliamento della linea telefonica e della necessità di ottenere permessi pubblici per la realizzazione di lavori di scavo e posa di tubazioni finalizzati all'esecuzione del trasloco della linea; che ciò aveva comportato continui differimenti della data di effettuazione del trasloco, tutti comunicati all'utente; che, una volta eseguiti i lavori di ampliamento della rete, veniva riscontrata la mancanza di infrastrutture nello stabile dell'istante, imputabile al costruttore dell'immobile, mancanza anch'essa comunicata all'utente con lettera del 16 ottobre 2008; che, nonostante tali difficoltà, il trasloco veniva portato a termine in data 25 marzo 2009. Alla luce di quanto sopra, dunque, Telecom declinava la responsabilità del ritardo nel trasloco, trattandosi di un caso di eccezionalità tecnica, rilevava la tempestività delle comunicazioni rese all'utente e, di conseguenza, concludeva per il rigetto della domanda di indennizzo. In subordine, chiedeva limitarsi l'indennizzo all'importo di Euro 4.495,37, di cui Euro 4.194,37 quale indennizzo per il ritardo, calcolato sulla base di n. 691 giorni di ritardo (dal 19 gennaio 2007 al 25 marzo 2009) moltiplicato per Euro 6,07 (pari alla metà del canone mensile di Euro 12,14) ed Euro 301,00 a titolo di rimborso delle fatture pagate a decorrere dal 5 bimestre 2007. Proponeva altresì lo storno dell'insoluto esistente, pari ad Euro 198,00, insistendo per il rigetto della domanda di rimborso delle spese telefoniche, postali

e di assistenza, perché non provate, nonché della domanda di rimborso del costo di abbonamento ADSL con altro operatore;

9) con memoria di replica del 10 giugno 2010, l'utente contestava le deduzioni di Telecom, ribadendo che la richiesta di trasloco era stata effettuata il 29 settembre 2006, sottolineando l'incoerenza delle comunicazioni effettuate dall'operatore per giustificare la ritardata attivazione e la circostanza che la linea telefonica era attiva per i vicini di casa;

10) con memoria di replica del 16 giugno 2010, Telecom contestava sia la decorrenza della data di richiesta di trasloco (8 gennaio 2007 e non 29 settembre 2006), sia il parametro di riferimento utilizzato dall'istante per il calcolo dell'indennizzo (50% del solo canone mensile di abbonamento alla linea telefonica e non eventuali altri importi corrisposti per servizi ad essa associati, e quindi Euro 6,07, anziché 10,69);

11) all'udienza del 14 settembre 2010, le parti ribadivano le loro posizioni.

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.

Si osserva parimenti 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 fermo, in ogni caso, il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per l'eventuale maggior danno.

2.b. Nel merito

2.b.1. Sul ritardo nel trasloco della linea.

L'istante lamenta un ritardo di circa due anni e mezzo nel trasloco della linea telefonica residenziale, con i disagi ed i disservizi connessi alla mancanza della linea telefonica, ancor più rilevanti in considerazione della presenza in famiglia di un portatore di handicap.

Ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi Telecom: *“Il trasloco della vostra linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni dalla vostra richiesta, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti compresa la data di appuntamento indicata, ed in caso di ritardo vi verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo”*. L'art. 25 delle Condizioni Generali di Abbonamento prevede: *“1. Il Cliente che*

intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a Telecom Italia che provvederà all'effettuazione del trasloco entro 10 gg dalla richiesta del Cliente fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso mantenendo il medesimo numero ove tecnicamente possibile....5. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 4, nei casi in cui Telecom Italia effettui in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati ovvero alla data di appuntamento di previsto trasloco già indicata, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo art. 26 ed avrà la possibilità di richiedere il maggior danno, come previsto dal Codice Civile.” Il successivo art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento prevede: “1. Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l’attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l’effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile. In caso di ritardo nell’attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l’indennizzo viene riconosciuto automaticamente”. 2. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Telecom Italia, considerando come Telecom Italia anche i suoi subfornitori/subappaltatori e comunque non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata per cause non imputabili a Telecom Italia.”

Dalla narrazione dei fatti riportati, nessun dubbio sussiste in ordine al lamentato ritardo nell’adempimento della prestazione da parte dell’operatore, ritardo che è a quest’ultimo esclusivamente imputabile .

L’esame delle numerose lettere inviate all’utente dall’operatore a partire dal 29 gennaio 2007 dimostra infatti come l’inquadramento della richiesta dell’utente nel caso di “eccezionalità tecnica” sia stato meramente formale. Le lettere, addirittura identiche in alcune parti, si limitano ad informare l’utente di continui differimenti nel trasloco e nell’attivazione della linea facendo generico riferimento a necessari lavori di ampliamento della rete telefonica e all’ottenimento di permessi di scavo per la sua realizzazione. Peraltro, dal documento n. 4 prodotto dall’operatore, si evince che il primo intervento di Telecom è stato effettuato solo il 16 febbraio 2007 e, in quella circostanza, venne rilevata la necessità di realizzazione di lavori di scavo. alcuna prova viene fornita dall’operatore in ordine alla effettiva necessità di lavori o di permessi o in ordine all’attività svolta presso gli uffici competenti per la richiesta ed il rilascio dei permessi. E il 16 ottobre 2008 (doc. 6 prodotto dall’operatore), l’operatore non fa più riferimento a tale difficoltà, ma attribuisce l’impossibilità di attivare la linea al non completamento di lavori presso lo stabile, indispensabili per la realizzazione dell’impianto.

Per costante orientamento dell'AgCom, "qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente. In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della Carta dei Servizi per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore" (cfr. *ex plurimis* Delibere 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR, 39/09/CIR).

Tornando al caso di specie, si ritiene pertanto sussistere la responsabilità dell'operatore nel ritardo del trasloco, non ravvisandosi l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 della Carta dei Servizi da cui potrebbe conseguire la limitazione di responsabilità dell'inadempimento dell'operatore all'obbligazione contrattuale, non avendo questi fornito valida prova in ordine alle specifiche difficoltà tecniche incontrate – né dell'attività svolta per risolvere gli ostacoli tecnici e/o amministrativi – per il trasloco della linea richiesta dall'utente, che ha dunque subito, senza alcuna giustificazione idonea, il pregiudizio derivante dalla mancanza del servizio telefonico protrattasi per così lungo tempo.

2.b.2. Sulla relativa richiesta di indennizzo

Ritenuto, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società Telecom, per poter procedere alla liquidazione dell'indennizzo, devono risolversi due questioni preliminari su cui le posizioni delle parti divergono: a) la durata del ritardo; b) il parametro da utilizzarsi per il calcolo.

Quanto alla durata del ritardo, si ritiene che la data di attivazione della linea sia il 25 marzo 2009 (come risulta dal doc. 7 prodotto dall'operatore), non avendo l'istante provato che l'attivazione sia stata effettuata parzialmente il 25 marzo e definitivamente il 27 marzo. La contestazione più rilevante tra le parti verte sulla data di decorrenza del disservizio, in quanto l'istante ha dichiarato di aver fatto richiesta telefonica di trasloco della linea tramite il servizio 187 in data 29 settembre 2006, mentre, secondo l'operatore, la richiesta sarebbe pervenuta a Telecom l'8 gennaio 2007.

L'estratto dei sistemi Telecom, dal quale risulta che l'inserimento della richiesta è stato effettuato l'8 gennaio 2007, non si ritiene prova esaustiva della data della richiesta di trasloco effettuata dall'utente. Dall'estratto infatti si evince unicamente che la richiesta è stata inserita nei sistemi l'8 gennaio 2007. Ben avrebbe potuto l'operatore fornire la prova della telefonata al servizio clienti 187. In mancanza di tale prova, pertanto la data iniziale di decorrenza viene considerata il 29 settembre 2006.

Quanto al parametro da utilizzarsi per il calcolo, la divergenza verte sul concetto di "canone mensile corrisposto dal Cliente" che, ai sensi dell'art. 26 delle Condizioni Generali di Contratto, rappresenta il parametro da utilizzarsi per il calcolo dell'indennizzo spettante per ogni giorno lavorativo di ritardo nel trasloco incluso il sabato.

Sostiene l'istante che il canone mensile corrisposto, come si evince alla voce "costo per abbonamenti" delle bollette Telecom, è nella fattispecie costituito da Linea Telefonica abitazione + Servizi telefonici supplementari + Teleconomy 24 ed è pari ad Euro 35,64 + IVA al bimestre, e quindi ad Euro 42,77:4= Euro 10,69.

Sostiene l'operatore che il canone mensile è esclusivamente quello di abbonamento alla linea telefonica (RTG o ISDN) e non anche eventuali altri importi corrisposti dal cliente per servizi ad essa associati, essendo le CGA imperniate sul concetto di "Servizio" inteso come servizio di telefonia ai clienti. L'importo del canone bimestrale sarebbe quindi di Euro 24,28 ed il 50% del canone mensile ammonterebbe ad Euro 6,07.

Dalla lettura sistematica della Carta dei Servizi e delle Condizioni Generali di Abbonamento, si ritiene di poter concludere nel senso che il "canone mensile corrisposto dal cliente" di cui all'art. 26 delle CGA sia, nella fattispecie, l'importo indicato nella bolletta Telecom "Costo per abbonamenti: linea, servizi, offerte", non sussistendo valide ragioni per interpretare il concetto di canone in maniera restrittiva limitatamente all'abbonamento alla linea telefonica.

Si evidenzia infatti: 1) l'art. 4 della Carta Servizi sub trasloco della linea riconosce per il ritardo un indennizzo "pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto"; 2) l'art. 4 della Carta Servizi *sub* "errore e omissione nell'inserimento in elenco" riconosce un indennizzo "pari a due (o quattro) mensilità del canone di abbonamento da Voi corrisposto"; 3) l'art. 8.1 della Carta Servizi prevede agevolazioni per clienti con bisogni speciali quali "la riduzione del 50% dell'importo mensile di abbonamento al servizio telefonico o l'esenzione totale dal pagamento dell'importo mensile di abbonamento al servizio telefonico"; 4) l'art. 26 delle CGA per ritardi nell'adempimento prevede un indennizzo "pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente"; 5) l'art. 27 CGA per errore di sospensione del servizio riconosce un indennizzo "pari al 50% del canone mensile di abbonamento"; 6) l'art. 28 delle CGA per errore e omissione nell'inserimento nell'elenco telefonico riconosce un indennizzo "pari a due (o quattro) mensilità del canone di abbonamento".

Non si può ritenere quindi che il concetto di canone mensile sia esclusivamente quello di abbonamento alla linea telefonica e non anche di altri eventuali importi corrisposti dal cliente per servizi ad essa associati, come sostiene l'operatore, in quanto, al contrario, dalla attenta lettura della Carta Servizi e delle Condizioni Generali di Abbonamento si evince che l'operatore ha previsto parametri di calcolo degli indennizzi diversi per le varie ipotesi di inadempimento o di disservizio, ovvero il "canone mensile corrisposto", il "canone di abbonamento", l'"importo mensile di abbonamento al servizio telefonico". Pertanto, per il principio interpretativo *ubi lex voluit dixit*, non può ritenersi, nella fattispecie, che il parametro da utilizzarsi sia il canone mensile di solo abbonamento alla linea telefonica, essendo questo un parametro espressamente previsto dalle CGA e dalla Carta Servizi per altre fattispecie di inadempimento.

Un'ultima considerazione. La diversa interpretazione sostenuta dall'operatore renderebbe inutile la previsione specifica, nel senso che, se il concetto di canone mensile fosse sempre ed unicamente quello di canone di abbonamento alla sola linea telefonica, l'importo del canone sarebbe identico per tutti i contratti di telefonia Telecom ad uso residenziale e non sarebbe stato necessario fare riferimento esplicito nelle Condizioni Generali di Abbonamento e nella Carta Servizi al "canone mensile corrisposto dal Cliente (o da Voi corrisposto)", che può essere, evidentemente, diverso da caso a caso.

Si ritiene infine che, utilizzando l'espressione canone mensile corrisposto, si sia voluto far riferimento all'importo che viene effettivamente pagato dal cliente, ovvero comprensivo di IVA, tanto più nel caso di utenza residenziale.

Tutto ciò premesso, va riconosciuto all'istante l'indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea da calcolarsi moltiplicando il numero di giorni di ritardo nell'attivazione (dal 10 ottobre 2006, calcolati i dieci giorni previsti dalle CGA, al 25 marzo 2009 – data di effettuazione del trasloco, escluse le domeniche e i giorni festivi) per Euro 10,69.

Il calcolo da effettuarsi per la liquidazione dell'indennizzo è dunque il seguente: complessivi giorni 741 x Euro 10,69 = Euro 7.921,29. Si ritiene infatti, in relazione alle circostanze del caso concreto, di prescindere dal limite previsto dalla Carta dei Servizi, in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio.

2.b.3. Sulla domanda di rimborso delle fatture Telecom e Wind

L'istante richiede il rimborso delle fatture pagate all'operatore Telecom relativamente al periodo di mancata fruizione del servizio (14 bimestri), per complessivi Euro 775,00,

nonché il rimborso delle fatture pagate all'operatore Wind, con il quale il marito dell'istante aveva concluso un contratto per il servizio ADSL, di cui, mancando la linea principale, non ha potuto usufruire.

Tale seconda domanda non può essere accolta, in quanto il contratto con l'altro operatore è stato concluso da soggetto diverso dall'istante, che non ha quindi legittimazione ad agire, e poiché comunque pertiene alla sfera del risarcimento del danno, che – come si è visto *sub 2.a.* – è esclusa dall'oggetto del procedimento.

Quanto alla domanda di rimborso degli importi corrisposti a Telecom per il periodo di non fruizione del servizio, la stessa viene accolta nella misura ridotta di Euro 654,04, per rimborso integrale delle fatture n. [REDACTED], e per rimborso parziale della fattura n. [REDACTED] (relativa anche a periodi successivi al trasloco). Di tale ultima fattura viene riconosciuto all'istante l'importo richiesto a titolo di contributo trasloco, non dovuto in assenza di preventiva informativa, come previsto dall'art. 25 comma 2 delle Condizioni Generali di Abbonamento.

Peraltro, avendo la Telecom dichiarato nella propria memoria che sussiste a carico dell'istante un insoluto relativamente alle fatture del 5° e 6° bimestre 2008 e del 1° e 2° bimestre 2009, per le stesse motivazioni sin qui esposte, ovvero perché trattasi di importi relativi al periodo in cui non era ancora stato effettuato il trasloco richiesto dall'utente, la società Telecom è tenuta ad effettuarne lo storno.

2.b.4. Sulle spese del procedimento

La domanda di rimborso delle spese postali, telefoniche e di assistenza, quantificate dall'utente nell'istanza di definizione in complessivi Euro 1.247,00 non può essere accolta, in quanto assolutamente sfornita di prova.

Sussiste invece la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, come previsto dall'art. 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 della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 (duecento) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra [REDACTED] Battel sia da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per presenziare all'udienza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e 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 [REDACTED] Battel in data 27 aprile 2010.

Per effetto di quanto sopra, la società Telecom Italia [REDACTED] è tenuta:

1) a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, l'indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea, pari ad Euro 7.921,29 (settemilanovecentoventuno/29), computato moltiplicando l'importo di Euro 10,69 per il numero di 741 giorni, calcolati come in motivazione. Si precisa che la somma così determinata dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno bancario o bonifico, l'importo di Euro 654,04 (seicentocinquantaquattro/54) a titolo di rimborso delle fatture descritte in motivazione, oltre interessi legali dalle date dei singoli pagamenti al saldo;

3) a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente, mediante lo storno delle fatture insolute descritte in motivazione;

4) a corrispondere all'utente, con le medesime modalità, la somma complessiva di Euro 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, come specificato in motivazione.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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.gs. 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.

Roma 3 dicembre 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto