



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.148

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - "BATTI XXXXX c /TELECOM ITALIA XXX e c/FASTWEB XXX
utenza XXXXXXXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 17/07/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 9 dicembre 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 52819, con cui la nominata di cui all'oggetto ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Telecom Italia ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

l'istanza del 24 gennaio 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 3541, con cui la nominata di cui all'oggetto ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Fastweb ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

le note del 18 dicembre 2013, prot. n. 54802 e del 31 gennaio 2014, prot. n. 4575, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

la nota di convocazione del 13 gennaio 2014, prot. n. 1307, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato l'istante e la Telecom a comparire giorno 6 febbraio 2014, alla relativa udienza di discussione;

il verbale di udienza del 6 febbraio 2014;

la nota dell'11 febbraio 2014, prot. n. 6665, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 18 comma 4 del summenzionato Regolamento, la riunione dei procedimenti finalizzata alla definizione della deferita controversia;

la nota del 5 marzo 2014 (prot. 10268), con cui il Responsabile del procedimento definitivo ha richiesto integrazione istruttoria, ai sensi dell'art. 18, comma 1, della Delibera 173/03/CONS;

la Determina del 6 marzo 2014, n. 57;

la nota del Direttore del 3 Aprile 2014, prot. n. 15632, con cui è stata richiesta una nuova integrazione istruttoria;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ricorrente ha dichiarato quanto segue:

il 25 febbraio 2013, ha chiesto il rientro della linea voce e adsl da Fastweb in Telecom;

nonostante reiterati reclami al servizio clienti dell'operatore, il tentativo obbligatorio di conciliazione e l'adozione di provvedimento ex art. 5 (Determina n. 83 del 23 agosto 2013), il rientro non è stato effettuato.

Per i suesposti motivi, il 22 luglio 2013, l'istante ha promosso presso questo Co.Re.Com., procedimento di conciliazione nei confronti di **Telecom**, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'istante, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto gli indennizzi per mancata portabilità, per ritardata attivazione del servizio voce e adsl, per mancata gestione dei reclami, nonché le spese di procedura.

A seguito di nota di avvio del procedimento, Telecom, con memorie del 10 gennaio 2014, ha rappresentato quanto segue:

la ricorrente reclama per mancato rientro in Telecom della linea summenzionata, intestata alla madre Delfino XXX.

il 12 marzo 2012, la linea in oggetto "migrò in NPG all'olo Fastweb (da ULL/NP olo infostrada)";

il 13 marzo 2013, "risulta una successiva migrazione da Fastweb a Teletù (fu scartata per "codice sessione scaduto")";

sono state inviate 3 richieste dalla società, settore wholesale, ad olo Fastweb per avere la disponibilità della linea ed a oggi la linea non è stata ancora rilasciata;

la ricorrente è stata costantemente tenuta informata degli sviluppi della situazione.

Con memoria di replica del 20 gennaio 2014, la ricorrente eccepisce:

il tentativo obbligatorio e la procedura definitiva sono stati avviati a proprio nome;

l'intestazione dell'utenza a proprio nome risulta dalla fatturazione emessa da Fastweb;

il 27 agosto 2013, è stata contattata da Telecom per procedere alla registrazione del contratto di abbonamento ai servizi fonia e adsl, con offerta "internet senza limiti," al costo di € 19,90 al mese, per i primi sei mesi, e di 37,90 al mese, dal sesto mese in poi;

in sede di GV5, Telecom ha inoltrato a Fastweb un ultimo sollecito il 4 settembre 2013;

all'udienza del 6 febbraio 2014, il rappresentante del gestore ha evidenziato l'impossibilità di attivare i servizi, a causa di problemi tecnici non attribuibili a Telecom.

Il 9 dicembre 2013, l'istante ha promosso presso questo Co.Re.Com., procedimento di conciliazione, anche, nei confronti di **Fastweb**, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

La ricorrente ha lamentato di aver chiesto il rientro (linea voce e adsl) in Telecom il 25 febbraio 2013 e, nonostante i reiterati reclami al servizio clienti dell'operatore, il tentativo obbligatorio di conciliazione e l'adozione di provvedimento ex art. 5 (Determina n. 83 del 23 agosto 2013), il richiesto rientro non è stato ancora effettuato.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'istante, ribadendo le proprie doglianze ha richiesto gli indennizzi per mancata portabilità, per mancata gestione dei reclami, nonché spese di procedura.

In seguito a nota di avvio del procedimento del 31 gennaio 2014, Fastweb, con memorie del 27 febbraio 2014, ha rappresentato quanto segue:

non ha ricevuto alcuna richiesta di migrazione da parte del recipient. L'unica attività che ha avuto ad oggetto la numerazione de qua è stata la migrazione da Wind a Fastweb.

Con nota dell'11 febbraio 2014, il Co.Re.Com. ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 18, comma 4, del Regolamento, la riunione dei procedimenti finalizzata alla definizione della deferita controversia.

Con nota del 5 marzo, al fine di una migliore ricostruzione della vicenda, questo Co.Re.Com. ha richiesto **chiarimenti istruttori**, ai sensi dell'art. 18, comma 1, della Delibera 173/03/CONS.

Nello specifico, è stato richiesto a tutte le parti di precisare le modalità di richiesta della procedura di migrazione, nonché chi abbia richiesto il rientro in Telecom.

A riguardo Telecom, con nota del 31 marzo, ha precisato:

Fastweb è stata più volte sollecitata al rilascio della linea intestata a Delfino XXX;

la linea era intestata alla sig.ra Delfino quando è migrata in Fastweb, poi è stata intestata a Batti XXXX presso altro olo;

nei sistemi Telecom la linea risulta ancora intestata a Delfino XXX e il rientro può avvenire solo con l'intestazione del nominativo presente al tempo della migrazione (salvo successiva richiesta di subentro da chi è interessato);

la sig.ra Batti non ha chiesto a proprio nome il subentro nella linea.

Con nota del 2 Aprile, la ricorrente ribadisce che il tentativo di conciliazione e la procedura definitiva sono stati avviati a proprio nome quale intestataria, sin dal 2008, dell'utenza de qua, per come risulta dalla fatturazione emessa dal precedente e dall'attuale fornitore del servizio (Wind/Fastweb);

Con nota del Direttore del 3 Aprile è stato richiesto alle parti "le ragioni per le quali il nome dell'intestatario dell'utenza è emerso tardivamente rispetto alla procedura avviata".

Con nota del 3 Aprile, Telecom chiarisce "solo un equivoco, dovuto alla numerosità delle istanze di conciliazione che settimanalmente gestiamo presso il Corecom Calabria, abbiamo discusso la pratica Batti XXXX, mentre in realtà ne avremmo dovuto chiedere l'improponibilità, considerato che la nostra cliente era Delfino XXX, migrata precedentemente in Fastweb (...). Confermiamo che già in sede di conciliazione era stato evidenziato alla rappresentante della ricorrente che la linea risultava intestata a Delfino XXX e che la predetta linea, nonostante tre solleciti a Fastweb (...), non era stata rilasciata dal predetto gestore. Tutte le successive comunicazioni intercorse hanno confermato che la linea migrò in Fastweb intestata a Delfino XXX e che solo con tale intestazione poteva rientrare in Telecom Italia".

Con nota del 3 Aprile, Fastweb chiarisce che "l'utenza è stata trasferita a marzo 2012 a Fastweb, con procedura di migrazione recipient da Wind, in associazione all'utente sig Batti alla quale risulta intestato il codice cliente fastweb (...) allo stato attuale risulta pendente procedura di migrazione donating di tale utenza, richiesta a Fastweb da parte di Telecom in qualità di operatore recipient, in associazione all'utente sig. Batti (...).

Con nota del 3 Aprile, la ricorrente ribadisce che l'unica fattura intestata a Delfino XXX (depositata agli atti) risale all'anno 2007 e l'utenza da qua è migrata verso olo a nome Batti XXXX successivamente all'anno 2007, e precisamente nel 2008.

L'istante ha promosso, altresì, **istanza ex art 21 del Regolamento** nei confronti di Fastweb (l'istruttoria è stata estesa anche nei confronti di Telecom in qualità di operatore recipient).

Con determina del 6 marzo 2014, n. 57, nei confronti di Fastweb e Telecom è stato disposto di garantire il ripristino, previa procedura di rientro con n.p. da OLO a Telecom, dei servizi di fonia e adsl.

Con nota del 21 marzo, Telecom comunica "l'ordinativo di riattivazione è stato emesso il 18/03/2014 con anagrafica Delfino XXX, dac al 25/03/14 (...).

Con nota del 2 aprile, Telecom informa, ancora, "dai sistemi risulta che la migrazione Adsl della numerazione è in carico al settore Delivery per la data del 25/03/2014 successivamente rimodulata al 9/04/2014 per "Causa Cliente".

Con nota dell'11 aprile, l'istante riferisce "negli scorsi giorni Telecom Italia (...) ha tentato per tre volte di registrare un ordine di attivazione dell'utenza fissa in oggetto a nome di soggetto diverso dall'attuale intestataria, sig.ra Batti XXXX, sebbene la stessa in ognuna di tali occasioni abbia fatto presente all'operatore di turno di 1) avere in corso una procedura definitiva davanti al Co.Re.Com. Calabria, 2) non essere convivente con tale diverso soggetto asserito titolare della linea, 3) essere intestataria ininterrottamente dal 2008 della medesima linea avendo fruito, da tale data, dei servizi fonia ed adsl su di essa attivi ed erogati dapprima da Wind infostrada e poi da Fastweb".

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente, è opportuno osservare che con memorie del 10 gennaio 2014, Telecom ha evidenziato che la ricorrente ha reclamato il mancato rientro della linea succitata, intestata, ancora, alla madre Delfino XXX. L'intestazione dell'utenza a Batti XXXX è stata compiuta presso altro OLO ed il rientro di una linea nativa Telecom può avvenire solo "come è in uscita" e cioè a nome di Delfino XXX (salvo successiva richiesta di subentro).

Ne consegue che l'istanza nei confronti di Telecom è stata promossa da un soggetto non legittimato.

Dall'istruttoria, però, è stato possibile desumere che quanto è accaduto è stato, esclusivamente, dovuto ad un "errore" di Telecom.

Difatti, Fastweb, con nota del 3 aprile 2014, chiarisce che la richiesta di rientro è stata avanzata "a fastweb da parte di telecom in qualità di operatore recipient, in associazione all'utente sig. Batti (...).

La ricorrente, dunque, al momento della richiesta di rientro, non è stata resa edotta del fatto che la linea appartenesse, ancora, alla madre e che avrebbe dovuto avanzare una richiesta di subentro.

Per di più, a seguito di determina del 23 agosto 2013, n. 83, il 27 agosto 2013 la ricorrente ha effettuato la registrazione vocale del contratto, chiedendo l'attivazione dei servizi ed, anche, in quella sede non è stato precisato alla ricorrente che il rientro in Telecom non sarebbe avvenuto automaticamente a suo nome.

Per tutti questi motivi, l'istanza è ammissibile.

Nel dare conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali, si evidenzia che gli operatori convenuti hanno aderito all'udienza di conciliazione ed in sede di definizione hanno contribuito a rendere quanto più possibile completa la ricostruzione della vicenda.

L'udienza di discussione per i rispettivi ricorsi non si è tenuta in quanto non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione. La ricorrente, che dapprima l'aveva richiesta, ha poi rinunciato nei confronti di entrambi gli operatori.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento al ritardo rientro

Dalle risultanze istruttorie è pacifico che la richiesta di rientro con N.P., da Fastweb in Telecom, è stata avanzata dalla ricorrente a Telecom il 25 febbraio 2013, e che la procedura non è stata completata il 25 marzo 2014 (dac del primo ordine di attivazione) per il rifiuto della ricorrente, che avrebbe ottenuto l'attivazione dei servizi a nome della madre Delfino XXX. Risulta, altresì, che, sino ad oggi, la linea è attiva con Fastweb, che continua ad erogare i servizi.

A propria difesa, Telecom, dichiara che il ritardo nella procedura è stato causato sia da Fastweb, che non ha rilasciato la linea nonostante 3 richieste inviate dal settore wholesale, sia dalla mancata richiesta di subentro da parte della ricorrente sulla linea ancora intestata a Delfino XXX.

A riguardo, Fastweb, con proprie memorie, ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna richiesta di migrazione da parte del recipient.

In effetti, agli atti, dalla richiesta di rientro, risultano solo solleciti all'Olo Fastweb inoltrati in sede di GU5 e l'ultimo il 4 settembre 2013.

Solo a seguito della presentazione del GU14 e della Determina del 6 marzo 2014, n. 57, Telecom si attiva e, rispettivamente, con note del 21 marzo e del 2 aprile comunica: *"l'ordinativo di riattivazione è stato emesso il 18/03/2014 con anagrafica Delfino XXX, dac al 25/03/14(...)"*; *"(...) dai sistemi risulta che la migrazione Adsl della numerazione è in carico al settore Delivery per la data del 25/03/2014 successivamente rimodulata al 9/04/2014 per "Causa Cliente"*.

Fastweb, il 3 aprile 2014, producendo schermate Eureka, conferma quanto dichiarato da Telecom in merito agli ordini di migrazioni, nonché alle dac ed alle rimodulazioni delle stesse.

L'attività svolta da Telecom, non può, però, considerarsi sufficiente ad escludere la responsabilità della stessa, proprio per i lunghi intervalli di tempo trascorsi tra la richiesta di rientro (25 febbraio 2013), i solleciti a Fastweb (mesi di luglio, agosto e settembre) e l'emissione del primo ordine di attivazione (18 marzo 2014).

Inoltre, l'eventuale ritardo nella procedura, dovuto alla titolarità dell'utenza a nome Delfino XXX, è da ricercare nella condotta di Telecom che, al momento della richiesta di rientro o di *"vocal order"*, avrebbe dovuto rendere edotta la ricorrente di tale circostanza, nonché della conseguente necessità di una richiesta di subentro.

Ne consegue la responsabilità di Telecom ex artt. 1176 c.c., per non avere adempiuto la propria obbligazione con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata ed ex art. 1218 c.c., per il ritardo nell'adempimento, con conseguente diritto dell'istante ad un equo indennizzo.

Il dies ad quem che verrà preso a riferimento per il calcolo dell'indennizzo è il 25 marzo 2014 (dac del primo ordine di attivazione).

2.2 Con riferimento alla mancata gestione del reclamo

L'istante dichiara di aver avanzato reclamo il 5 marzo 2013 (cd. n. 3-14878154541) ed il 23 marzo 2013 (cd. n. 3-14995202878).

Telecom non ha fornito prova alcuna di avere correttamente gestito il cliente, né, altresì, di avere fornito risposta, tantomeno scritta, ai reclami ricevuti.

Rileva, a tal fine, 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, in forma scritta anche nei casi di rigetto.

La mancata risposta scritta al reclamo, da cui è derivata per l'istante 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".

L'istante ha, anche, lamentato di aver reiteramente inviato reclami a Fastweb, ma poiché non ne fornisce prova, questo Comitato non può riconoscere l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2.3 Con riferimento agli indennizzi

Per quanto evidenziato al punto sub 2.1., le disposizioni da prendere a riferimento per quantificare l'indennizzo per ritardato rientro con N.P. del servizio voce e adsl sono quelle contenute nel Regolamento (Allegato A) adottato con Delibera 73/11/CONS, e specificatamente:

A) l'art. 6, comma 1, che prevede che l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad € 5,00 per ogni giorno di ritardo;

B) l'art. 6, comma 2, che specifica che in caso di sospensione o cessazione del servizio si applicano, comunque, gli indennizzi previsti dall'articolo 5 (ossia 5,00 per ogni giorno di ritardo di interruzione).

Nel caso concreto, però, è opportuno evidenziare alcune circostanze sostanziali, che incidono nella quantificazione dell'indennizzo.

Innanzitutto, ad oggi la linea è attiva con Fastweb, sicché i servizi non sono stati interrotti. Tale circostanza ha, indubbiamente, "moderato" il disagio subito dall'istante.

Poi, l'istante, a seguito dell'emissione dell'ordinativo di riattivazione del 18/03/2014 con anagrafica Delfino XXX, dac al 25/03/14(...), ha rifiutato l'attivazione, dimostrando poco interesse a rientrare in Telecom. Difatti, avrebbe potuto consentirla, per poi richiedere il subentro a proprio nome.

Inoltre, rispetto alla data di richiesta di rientro (25 febbraio 2013), ha ritenuto di incardinare i procedimenti di conciliazione (UG depositato il 22 luglio 2013 nei confronti di Telecom ed il 9 dicembre 2013 nei confronti di Fastweb) senza alcuna fretta; ha, ancora, avanzato istanza GU14 nei confronti di Telecom il 9 dicembre 2013 (udienza di conciliazione 10 settembre 2013), dimostrando una negligenza valida a prolungare i tempi.

Sul punto, le Linee guida in materia di risoluzione, approvate con Delibera n. 276/13/CONS, precisano che nell'ipotesi in cui l'istante non ha usato l'ordinaria diligenza per evitare l'inadempimento, l'indennizzo che ne deriva può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa.

Occorre, dunque, ai fini di corretta determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità, rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e valutando anche le ripercussioni che in concreto possano essere derivate dall'inadempimento, affinché da tale inadempimento non discendano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate per entrambe le parti.

Tanto considerato e atteso che il rientro con NP è stato richiesto il 25 febbraio 2013 (più di 400 giorni di ritardo sino alla dac del 25 marzo 2014) Telecom è tenuta a liquidare in favore dell'istante la somma di € 1.000,00 (mille/00), a titolo di indennizzo per ritardato rientro con N.P.

In ordine alla misura dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, valutando il fatto che non è stata mai fornita una risposta chiara ed esauritiva dei motivi del ritardo, Telecom sarà tenuta a corrispondere la somma di € 94,00 (novantaquattro/00), dal 5 marzo 2013 (esclusi i 45 giorni necessari per rispondere al reclamo, dalla data di segnalazione) al 22 luglio 2013 (data di presentazione UG), per complessivi giorni 94, al parametro di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, ai sensi dell'art. 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, all. A..

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

3 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, va rilevato che gli operatori convenuti hanno aderito all'udienza di conciliazione e in sede di definizione hanno contribuito a rendere quanto più possibile completa la ricostruzione della vicenda. Tuttavia, la problematica relativa all'intestazione dell'utenza ha generato una notevole produzione documentale da parte istante che giustifica il riconoscimento di € 100,00 (cento/00) per spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto ,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Riuniti i due procedimenti:

- 1) Telecom, per quanto in parte motiva, è tenuta a corrispondere alla ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) € 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per ritardato rientro;
 - b) € € 94,00 (novantaquattro/00), a titolo di indennizzo per mancata gestione del reclamo;
 - c) € 100,00 (cento/00), per rimborso spese.
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) Telecom è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti
Prof. Carmelo Carabetta

Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente
F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il DirettoreAvv.
F.to Rosario Carnevale