

***Co.Re.Com. Cal/Ri***

**DELIBERAZIONE N.106**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**Selkron di xxx c/ Teleunit xxx**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 09/07/2012, 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:

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

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";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

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 succ. modif. ed int.;

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

gli artt. 17 e 17 bis della Delibera n. 274/07/Cons, "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

la Delibera 664/06/Cons, allegato A;

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 Corecom 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 27 ottobre 2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 50834, con cui l'utente Selkron di xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la società Teleunit xxx 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 succ. modif. ed int.;

la nota del 03 novembre 2011 (prot. n. 51883 del 4 novembre 2011), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

l'avviso di convocazione (prot. n. 56887 del 05 dicembre 2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 20 dicembre 2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 20 dicembre 2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ditta Selkron di xxx ha promosso, dinanzi a questo Corecom, un procedimento di conciliazione nei confronti della società Teleunit xxx. La conciliazione si è conclusa con esito negativo ai sensi dell'**art. 8, co. 3, del regolamento**.

Il 27 ottobre 2011, l'istante demandava la definizione della controversia.

Esponeva la ricorrente, quanto segue.

Il 24 gennaio 2006 stipulava con Teleunit un contratto di telefonia fissa, categoria *business*, aderendo al piano tariffario "Teleunit Office tutto incluso", per le numerazioni xxx, xxx, xxx, xxx, xxx, tutte ricomprese nel codice cliente n. xxx. Il piano tariffario prevedeva la corresponsione di un canone mensile per la fornitura di servizi voce, fax, internet e promozione pos, con linee dedicate. Il 27 luglio 2009, la titolare dell'azienda ricorrente chiedeva il passaggio del numero di utenza intestato al proprio coniuge (xxx), nell'ambito del contratto aziendale già in essere. L'operazione veniva eseguita da Teleunit. La numerazione portata, intestata al sig. Fisichella Roberto, era al servizio di un appartamento posto al primo piano dello stesso edificio in cui era presente l'utenza già attiva per la ditta Selkron. Diversamente, però, da quanto concordato, il gestore, invece di ampliare il contratto già in essere, istituiva due diversi codici clienti (n. xxx e xxx), entrambi intestati alla stessa ditta e con il medesimo profilo tariffario. Tutto ciò determinava una ingiustificata duplicazione di costi con riferimento alle opzioni fax office, POS e adsl Office Tutto Incluso. Si verificavano altresì malfunzionamenti nel corso del secondo semestre del 2009, segnalati con tre e-mail, inviate tra maggio e giugno del medesimo anno. Dal 3 febbraio 2010, poi, l'utenza era interessata da ulteriori malfunzionamenti, seguiti da diverse segnalazioni telefoniche, tutte rimaste inevase dall'operatore. Successivamente, l'utente inviava tramite e-mail diversi reclami per segnalare il disservizio. Le segnalazioni venivano inviate il 17 febbraio 2010, il 23 febbraio 2010. Il primo marzo 2010, stante la perdurante inerzia del gestore,

veniva inoltrato un fax di reclamo. Ad esso faceva seguito l'accesso dei tecnici, i quali nella scheda di intervento riscontravano il malfunzionamento di un apparato e di due linee. L'intervento, però, non risolveva il disservizio che si protraveva per tutto il mese di marzo. Il 22 marzo 2010, infatti, veniva inviato tramite e-mail un ulteriore reclamo, con cui l'utente, oltre a lamentarsi del malfunzionamento, contestava l'arbitraria attivazione del secondo contratto di telefonia.

La Selkron lamentava altresì l'addebito - in spregio al decreto Bersani Bis - di costi a titolo di penali per la disattivazione delle utenze, richieste sia per il codice cliente n. xxx, sia per il codice cliente n. xxx.

Infine, con lettera di messa in mora, proveniente da uno studio legale incaricato dall'azienda resistente, la cliente veniva diffidata al pagamento delle somme addebitate nelle fatture n. xxx e xxx. L'utente deduceva a tal proposito che le fatturazioni erano illegittime, in quanto emesse successivamente al proprio rientro in Telecom.

L'istante, pertanto, domandava:

- A) la corresponsione di un indennizzo di € 3.600,00, per la sospensione dei servizi telefonici per i mesi di febbraio e marzo del 2010, in forza del combinato disposto degli artt. art. 4 e 12, co.2, delibera 73/11/CONS;
- B) il riconoscimento di un indennizzo di € 3.650,00 per l'attivazione di servizi non richiesti
- C) il rimborso dell'importo di € 1.206,05 versati dall'azienda a titolo per le voci opzione POS, opzione fax Office ed Adsl già corrisposti per il codice cliente n. xxx;
- D) lo storno delle fatture n. xxx, xxx e xxx;
- E) lo storno dei costi richiesti a titolo di disattivazione delle utenze;
- F) il risarcimento dei danni, quantificati in € 5.000,00.

Allegava la ricorrente, a sostegno delle sue argomentazioni:

- I) una copia delle fatture n. xxx, xxx e xxx;
- II) una copia di numerose fatture, tra cui tutte quelle inerenti il codice cliente xxx;
- III) una stampa delle e-mail inoltrate al gestore;
- IV) Scheda di intervento tecnico del 5 marzo 2010;
- V) Copia della richiesta di rientro in Telecom.

Teleunit xxx, si costituiva irritualmente, disattendendo il termine di 30 (trenta giorni) assegnato dal responsabile del procedimento.

L'utente domandava all'uopo la declaratoria di irricevibilità della memoria del gestore, in quanto tardiva.

### 1. In tema di rito.

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

Si rammenta, altresì, 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, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno.

La memoria del gestore va invece dichiarata irricevibile, in quanto depositata oltre il termine perentorio di giorni 30, assegnato in occasione della comunicazione dell'avvio del procedimento. Quest'ultima è pervenuta all'operatore il giorno 4 novembre 2011. La comparsa di costituzione è stata, invece, depositata il 12 dicembre 2011 ed è dunque tardiva - ai sensi dell'**art. 16 comma 2 del. 173/07/CONS** - così come ritualmente eccepito dall'utente. D'altronde, il documento non potrebbe neppure essere considerato quale valida replica. Qualora, infatti, **venisse**

autorizzato il deposito di una replica senza avere previamente depositato la memoria, una delle due parti non potrebbe replicare alle ragioni dell'altra.

## 2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e meritano accoglimento nei limiti del dispositivo. Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia fissa. Ciò emerge in modo incontrovertito dall'esame degli atti depositati dalle parti. In particolare, nel contratto di somministrazione "*una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, ad eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose*" (art. 1559 c.c.). Nell'ambito del contratto, le posizioni giuridiche dei contraenti sono da ricomprendere nell'alveo dei diritti soggettivi, con la differenza, rispetto ai normali rapporti contrattuali, che le tariffe vengono fissate unilateralmente, senza cioè una vera contrattazione tra le parti, trattandosi di contratto per adesione. Il Gestore, infatti, propone all'utente offerte contrattuali diverse, con tariffe predeterminate, limitandosi la trattativa alla scelta tra più offerte di servizi senza intervento dell'utente sul prezzo.

### 2.1 Sull'indennizzo per l'interruzione dei servizi telefonici nei mesi di febbraio e marzo 2010.

La Selkron lamenta la sospensione (*rectius*: l'interruzione) dei servizi per i mesi di febbraio e marzo 2010. L'utente, come documentato in atti, ha inviato al gestore diverse e-mail di reclamo, lamentandosi del malfunzionamento dei servizi. Le doglianze della ricorrente investivano il mancato funzionamento di alcune linee telefoniche (xxx e xxx), la richiesta di annullamento del trasferimento di chiamata dal numero xxx al n. xxx ed il mancato allineamento del router per la linea n. xxx. I disservizi cominciavano, secondo quanto dedotto dall'istante, a partire dal 3 febbraio 2010, terminando soltanto a fine marzo dello stesso anno. A sostegno delle sue affermazioni, produce l'utente, una copia della scheda di intervento compilata il 5 marzo 2010, con cui i tecnici del gestore documentavano il malfunzionamento di un router ed il mancato funzionamento di due linee telefoniche.

Teleunit ha solo depositato una memoria tardiva, peraltro sfornita di documentazione probatoria.

La contumacia del gestore non preclude però l'esame degli elementi probatori allegati dalla parte ricorrente al fine di quantificare la giusta misura del ristoro.

Invero, nelle fatture telefoniche emesse con riferimento all'utenza interessata dal disservizio, sono comunque presenti dettagli telefonici. Tuttavia, le bollette interessano più numerazioni telefoniche e dunque il disservizio potrebbe riguardare solo alcune linee. A sciogliere definitivamente il nodo, interviene sia la prova della proposizione di numerosi reclami da parte dell'utente, sia il riconoscimento dell'esistenza del disservizio per come attestato nella scheda di servizio dell'operatore. Siffatti elementi rappresentano, in assenza di contestazione, una prova tangibile a favore dell'utente.

Ciò posto, sulla scia degli orientamenti definitivi prevalenti si giunge, quindi, a comporre gli interessi in conflitto avvalendosi dei principi di ripartizione del carico probatorio concretamente applicati nel processo civile. In particolare, secondo giurisprudenza pacifica, l'onere della prova, nell'ambito delle controversie inerenti il settore delle telecomunicazioni è ripartito tra utente (creditore) e gestore (debitore) in tal senso: "*in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento*" (Cass. Civ. n.2387/04). Parimenti consolidato è il principio di vicinanza della prova, anch'esso fatto proprio da questo Co.re.com., secondo cui: "*l'onere della prova, poi, dev'essere ripartito oltretutto secondo la descrizione legislativa della fattispecie sostanziale controversa, con*

*l'indicazione dei fatti costitutivi e di quelli estintivi o impeditivi del diritto, anche secondo il principio della riferibilità o vicinanza, o disponibilità del mezzo; principio riconducibile all'art. 24 Cost., che connette al diritto di azione in giudizio il divieto di interpretare la legge tendendone impossibile o troppo difficile l'esercizio" (Cass, Sez. un. 30 ottobre 2001 n. 13533 e 10 gennaio 2006 n. 141).* Il nodo va sciolto, quindi, alla luce degli anzidetti criteri di ripartizione del carico probatorio e tenuto conto delle risultanze istruttorie. A fronte, pertanto, della puntuale deduzione dell'utente dell'assenza dei servizi, era onere del gestore dimostrarne la fornitura, ovvero provare – sempre *ex art. 1218 c.c.* – che l'inadempimento o il ritardo fosse stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa non imputabile allo stesso operatore.

In questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Parimenti, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati. In caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo, da calcolarsi secondo le previsioni della delibera 73/11/CONS, ovvero della Carta dei Servizi, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore fino alla soluzione del problema.

Pertanto, in conformità al principio di ripartizione dell'onere della prova enunciato nelle citate pronunce del Supremo Collegio, merita accoglimento la richiesta dell'utente di corresponsione di un indennizzo.

## 2.1 Con riferimento all'attivazione di servizi non richiesti.

L'utente, come visto, lamenta l'attivazione non richiesta dei servizi voce, opzione fax office, opzione POS e adsl Office Tutto Incluso. I costi per tali servizi, già somministrati al ricorrente in forza dell'originario contratto ed abbonamento, sarebbero stati duplicati per l'apertura di due nuovi codici clienti (n. xxx e xxx). Il costo delle voci risulta, infatti, addebitato nelle fatture emesse, su entrambi i codici clienti, per il mese di settembre 2010. La ricorrente richiede, pertanto, un indennizzo di € 3.650,00 (tremilaseicentocinquanta/00), richiamando all'uopo l'articolo 8 della delibera 73/11/CONS, che testualmente recita: *"nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione"*.

La domanda dell'utente non è fondata e non può trovare accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

L'indagine si apre dalla rappresentazione dei fatti proposta dalla ricorrente. E' provata, innanzitutto, la volontà dell'utente di portare le nuove numerazioni dalla vecchia utenza intestata al coniuge, verso la ditta Selkron. A tale proposito, scrive l'utente nella sua memoria: *"la ditta decideva di far rientrare nel sopra citato contratto, altra utenza telefonica .....omissis"*. Non viene depositato però il contratto, né vengono allegate le forme seguite per la stipula (contratto a distanza, contratto stipulato fuori dai locali commerciali, ecc.).

La carenza di elementi probatori ha spinto questo Co.re.com. ad avvalersi dei poteri istruttori concessi *ex art. 18 delibera 173/07/CONS*, onerando le parti all'esibizione della documentazione contrattuale. Teleunit ha indi prodotto una copia del contratto sottoscritta dall'utente. L'esame del documento appalesa la volontà dell'utente di stipulare un nuovo contratto, richiedendo all'uopo la fornitura dei servizi contestati. Nel documento contrattuale sono, infatti, espressamente barrate le caselle relative ai servizi asseritamente qualificati come non richiesti, appalesando l'infondatezza della domanda della ricorrente.

D'altro canto, la disposizione regolamentare, contenuta nel primo periodo dell'articolo citato, riflette – in conformità all'art. 57 del codice del consumo – l'ipotesi in cui venga attivato un servizio senza essere preceduto da una previa richiesta dell'utente. La ratio della norma è quella di sanzionare in modo grave l'operatore allorquando, illegittimamente e dal nulla, attivi un servizio senza una previa domanda dell'utente. Nella fattispecie odierna, invece, l'acquisizione delle nuove linee e dei servizi corrispondeva alla volontà dell'utente.

Non va infine dimenticato che il nuovo contratto stipulato dalla ricorrente è al servizio di un'utenza collocata su di un piano diverso da quello inerente la prima utenza aziendale. Appare pertanto plausibile la necessità di stipulare un nuovo tipo di contratto per un'utenza di tipo business, verosimilmente bisognevole degli stessi servizi offerti al piano inferiore per il contratto *ab origine* stipulato.

## 2.2 Sulla duplicazione dei costi

La domanda non merita accoglimento, per le stesse ragioni già evidenziate *sub* 2.2..

### 3 Indennizzi, rimborsi e storni.

Si rigetta la domanda di storno delle fatture n. xxx, xxx (inerenti il codice cliente n. xxx). L'utente, a tal proposito, asserisce che le due fatture sarebbe state emesse dopo il rientro in Telecom, depositando a tal fine copia della domanda di rientro.

Orbene, le numerazioni interessate dal rientro sono - siccome emerge dalla documentazione in atti - diverse da quelle per cui sono state emesse le fatture quivi contestate. In mancanza di prova contraria, pertanto il contratto, nel periodo interessato dalle due bollette, può legittimamente ritenersi valido e produttivo di effetti giuridici tra le parti. D'altro canto, una prova significativa - in assenza di contestazioni - è espressa dalle telefonate presenti nel dettaglio delle due fatture.

La fattura n. xxx, relativa all'utenza rientrata in Telecom, è anch'essa dovuta - fatto salvo quanto espresso al successivo capoverso con riferimento ai costi di disattivazione - in quanto riferita al mese di gennaio 2011, durante cui il contratto era vigente tra le parti. D'altronde, anche in siffatta bolletta sono presenti telefonate.

L'utente domanda, infatti, lo storno di degli importi di €80,00 (ottanta/00) ed € 67,83 (sessantasette/83), rispettivamente addebitati, a titolo di costi di disattivazione, sulle fatture n. xxx del 10 marzo 2011 e n. xxx dell'8 aprile 2011.

A tale proposito, il **decreto Bersani bis** (convertito con **L. n. 40/2007**) al citato **art. 1, co. 3**, prevede, come appena visto che *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ...omissis ..... 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. Le clausole difformi sono nulle...omissis".*

Come chiarito dalla Direzione Tutela dei Consumatori, lo spirito della norma è quello di garantire la massima concorrenza fra le offerte disponibili sul mercato, per rafforzare il diritto di scelta dei consumatori. La norma resterebbe lettera morta ove, invece, l'operatore imponesse all'utente di corrispondere delle somme svincolate da costi effettivamente sostenuti e documentati. In altri termini, l'**art. 1, co. 3, della legge 40/2007** ha inteso offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente e tale possibilità sarebbe compressa ove il gestore onerasse l'utente del pagamento di importi diversi da quelli correlati alle spese vive sopportate. Nella fattispecie odierna il gestore non ha provato di aver sostenuto dei costi per il recesso.

D'altronde, le attività tecniche di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con quelle da eseguire in fase di attivazione dall'operatore *recipient* e vengono, quindi, remunerate da quest'ultimo.

Eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono, quindi, in linea di massima giustificati.

Va dunque accolta la richiesta dell'utente di storno delle somme richieste a tale titolo.

All'utente dovrà, poi, essere corrisposto un indennizzo per l'interruzione dei servizi. Trattandosi di problematica di natura tecnica essa andava risolta entro i termini sanciti dalla carta dei servizi del gestore. Secondo la carta dei servizi di Teleunit/Okcom, le problematiche tecniche devono essere risolte *"entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione"*. In assenza di contestazione del gestore, si accoglie, relativamente all'arco temporale indennizzatorio, la richiesta dell'utente. Il *dies a quo*, decorre dal 3 febbraio 2010, a partire dal quale ha avuto origine il disservizio e sono state proposte le prime segnalazioni, così come ritualmente dedotto dalla ricorrente. Il *dies ad quem* è invece il 31 marzo 2010, siccome allegato sempre dall'istante. L'indennizzo decorre quindi, giusta previsione della carta dei servizi del gestore, dal 6 febbraio 2010, sino al 31 marzo 2010.

Circa il *quantum*, il rapporto tecnico, indica che due linee sono funzionanti e due no. Pertanto, in assenza di ulteriori elementi probatori, si riconosce un indennizzo per l'interruzione del servizio voce per ciascuna linea telefonica, per il servizio adsl, pos e fax. A tale proposito, l'**art. 5 (Indennizzo per malfunzionamento del servizio)**, delibera 73/11/CONS, testualmente recita: *"In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun*

*operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento".* La misura – da riconoscere solo per il servizio voce e adsl, in quanto ritenuti non accessori – va poi raddoppiata, in quanto utenza business, giusto disposto **dell'art. 12, co. 2,** dell'anzidetta delibera.

Secondo quanto emerso dagli atti, poi, il malfunzionamento è da ritenersi totale, fatta salva una giornata. In una e-mail di reclamo è presente, infatti, una dichiarazione ove l'utente, pur lamentandosi della completa interruzione del servizio, afferma di averne comunque goduto per circa dodici ore nell'arco di una giornata. Pertanto, si riconosce all'utente l'indennizzo nella misura di € 10,00 (dieci) pro-die, per l'interruzione del servizio voce, per ciascuna utenza e per l'assenza del servizio adsl. E' fatta salva la sola giornata in cui, per ammissione dell'utente, il servizio ha funzionato per dodici ore. Essa va qualificata quale malfunzionamento parziale, come tale indennizzabile nella sola misura di € 5,00 pro-die per ciascuna utenza e per il servizio adsl.

I due rimanenti servizi, invece, vanno indennizzati nella misura di due euro al giorno, giusta previsione del combinato disposto degli **artt. 3, 5 e 12 del regolamento.**

All'utente dovrà, dunque, essere corrisposto un indennizzo, così determinato:

**€ 1.768,00 (millesettecentosessantotto/00)**, per l'interruzione totale dei servizi, per 52 giorni complessivi;

**€ 15,00 (quindici/00)**, per l'interruzione parziale del servizio voce, per una giornata, per ciascuna utenza, nonché per il malfunzionamento del servizio adsl.

Come da orientamento consolidato, il calcolo dell'indennizzo, si conforma altresì ai principi di proporzionalità ed adeguatezza, che presuppongono una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito.

#### **4 Sulle spese di procedura.**

**L'art. 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*".

A tale proposito, è d'uopo sottolineare, la partecipazione di un delegato dell'utente ad entrambe le udienze, la fondatezza solo parziale dell'istanza, il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese. Si riconosce, pertanto – in conformità a quanto previsto dall'**articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS** – l'importo di **€ 100,00 (cento/00)**, in favore dell'utente, a titolo di rimborso spese di procedura di conciliazione e di definizione.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com. Calabria, 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. Alessandro Manganaro, nell'odierna seduta; All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

#### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza proposta dall'utente Selkron di xxx, con rigetto delle ulteriori domande.

A) La società Teleunit xxx è tenuta, pertanto, a stornare rispettivamente i seguenti importi:

I) € 80,00 (ottanta/00), dalla fattura n. xxx;

II) € 67,83 (sessantasette/83) da quella n. xxx.

B) La società Teleunit xxx, è tenuta, poi, a riconoscere e versare all'istante, attraverso assegno bancario e/o bonifico:

- 1) € 1.768,00 (millesettecentosessantotto/00), per il malfunzionamento totale dei servizi;
- 2) € 15,00 (quindici/00), per l'interruzione parziale dei servizi voce e adsl;
- 3) 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

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 presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale, sul sito web dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della Legge 69/2009.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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. Alessandro Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

I COMPONENTI

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

IL PRESIDENTE

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il direttore del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale