



MASSIMARIO
delle delibere di Agcom e Corecom d'Italia
in materia di definizione delle controversie
tra utenti ed organismi di telecomunicazione

Anni 2010-2011-2012

A cura dell'avv. Annalisa Pancaldi
per il Corecom Emilia-Romagna in collaborazione con la Fondazione Forense Bolognese

SOMMARIO

Presentazione	5
Introduzione	6
Aspetti processuali	7
Competenza	7
Disconoscimento	13
Legittimazione passiva	14
Legittimazione attiva	15
Procedibilità.....	15
Omesso esperimento del tentativo di conciliazione	17
Qualificazione dell'istanza	19
Comunicazione delle memorie alla controparte	23
Termine per il deposito delle memorie.....	24
Computo dei termini.....	25
Causa petendi	26
Onere probatorio.....	26
Non contestazione	36
Trattative	38
Termine di prescrizione.....	39
Attivazioni non richieste	41
Tutela in caso di attivazione non richiesta	41
Soggetto legittimato a concludere il contratto.....	48
Servizio CPS.....	49
Servizi gratuiti	50
Disattivazioni non richieste	51
Tutela in caso di disattivazione non richiesta.....	51
Credito residuo	55
Credito da autoricarica	55
Diritto al rimborso	58
Disservizi	63
Diritto ad una fornitura regolare del servizio	63
Inserimento nell'elenco telefonico	76
Perdita della numerazione	78
Prestazione minima garantita	79
Mancata fornitura di servizi non essenziali	82
Sblocco del cd. operator lock	84
Varie	85

Fatturazioni	89
Valore probatorio della bolletta telefonica	89
Controllo del traffico telefonico addebitato	94
Applicazione del piano tariffario	94
Applicazione sconti	99
Correttezza della fatturazione	100
Inadempimento dell'operatore	103
Trasloco della linea	104
Spese di spedizione delle fatture	105
Tabulati del traffico telefonico in entrata	106
Modalità di invio delle fatture	107
Mancato invio delle fatture	108
Traffico non riconosciuto	110
Traffico extra soglia	114
Traffico anomalo	118
Traffico anomalo su numerazioni geografiche	127
Bill shock	128
Varie	131
 Modifiche contrattuali	 133
Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali	133
 Recesso	 139
Modalità di comunicazione	139
Termine di preavviso	142
Diritto di recesso	143
Costi per recesso anticipato	145
Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso	151
Ritardo nella disattivazione del servizio	157
In pendenza di procedura di migrazione	159
Revoca del recesso	160
Varie	161
 Ritardi	 163
Attivazione del servizio	163
Disattivazione servizi	169
Trasloco della linea	170
Fornitura di beni	173
Risoluzione dei guasti	174
Ricezione del dettaglio del traffico telefonico	176
Risposta ai reclami	176
Subentro	193
Portabilità / Migrazione / Rientro	193
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio	 215
Casi tassativi di possibile sospensione	215
Modalità di comunicazione del preavviso di sospensione	228

Sospensioni in caso di traffico anomalo	228
Trasparenza contrattuale	231
Modulo di conferma del contratto	231
Diritto ad un'informazione completa	233
Difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate	239
Rifiuto alla stipula del contratto	241
Varie	243
Quantificazione dell'indennizzo.....	245
In generale	245
Perdita della numerazione	246
Disservizio.....	247
Disapplicazione dei massimali	248
Attivazione di un'opzione contrattuale	251
Mancata risposta ai reclami	252
Contratti seriali	254
Servizi non essenziali	254
Mancata modificazione contrattuale	256
Mancata attivazione del servizio	256
Varie	256
Indice analitico delle pronunce	259

Quest'opera è il frutto della collaborazione tra il Corecom Emilia-Romagna e la Fondazione Forense Bolognese, siglata con apposito protocollo d'intesa volto principalmente ad incentivare attività scientifiche formative, informative, di ricerca e di supporto operativo in materia di conciliazione e tecniche di composizione alternativa delle controversie (ADR).

Tra le varie iniziative messe in campo, l'anno 2013 vede realizzarsi il Massimario delle delibere rese da Agcom e Corecom nell'ambito dell'attività di definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, disciplinata dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato dall'Agcom con delibera n. 173/07/CONS.

La fase di definizione delle controversie si può avviare a seguito di un tentativo di conciliazione che abbia avuto esito negativo, anche solo parzialmente, al fine di richiedere una decisione, vincolante per le parti, che risolva la controversia, potendo disporre storni e/o rimborsi di fatture emesse o anche indennizzi nei casi previsti.

Si tratta di un procedimento articolato in fasi (istruttoria, di eventuale udienza di discussione e decisoria), accessibile del tutto gratuitamente al cittadino.

PRESENTAZIONE

E' un onore poter presentare il Massimario relativo alle delibere in materia di definizione delle controversie tra utenti ed operatori delle telecomunicazioni ed una gradita occasione per ringraziare sentitamente la Fondazione Forense Bolognese che ne ha curato la redazione.

Si tratta di uno strumento innovativo che per la prima volta racchiude tutte le decisioni emesse negli anni 2010-2012 dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) e dai dieci Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom) che hanno ricevuto la delega di secondo livello allo svolgimento della funzione di definizione amministrativa delle controversie in tema di TLC.

Strumento assai utile agli operatori di TLC ed agli utenti, alle associazioni di consumatori, agli avvocati e più in generale, proprio in virtù della sua struttura e formulazione che lo rendono di semplice consultazione, a chiunque possa avere interesse a focalizzare tutte le massime relative alle tematiche contrattuali più ricorrenti in materia di TLC e pay tv nei loro aspetti patologici.

Lo sviluppo tecnologico degli ultimi anni ha completamente trasformato il mondo della telefonia mobile e fissa e la possibilità di accesso alla rete; le offerte tariffarie appaiono talmente mutevoli e poco intelligibili da rendere questo massimario un utile mezzo di conoscenza di quelle norme e di quelle massime, non codificate e non altrimenti sistematizzate, che possono orientare un addetto ai lavori nel reperire valide nozioni per poter valutare la fondatezza o meno di violazione di diritti derivanti da un contratto con un operatore di TLC.

Le massime raccolte stanno a testimoniare, con evidente chiarezza, l'impegno profuso dai Corecom in questo triennio, in particolare dal Corecom dell'Emilia Romagna, ideatore del presente massimario e protagonista di numerose e interessanti delibere, nel statuire sia in rito che sulle norme sostanziali sulle definizioni delle controversie.

Alcune riguardano tematiche sconosciute ai più, alla luce delle modifiche apportate alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS aventi ad oggetto, in particolare, l'entità e la tipologia degli indennizzi previsti.

Visto il numero crescente delle richieste di definizioni riscontrato in questi anni, malgrado la positività dei dati relativi alle conciliazioni raggiunte in primo grado, determinato dalle fattispecie più complesse o di *petitum* elevato, il massimario costituisce un valido ed efficace strumento di navigazione nel *mare magnum* delle controversie in tema di comunicazioni elettroniche.

Sono certo che tale raccolta di decisioni, che sarà aggiornata con le novità giurisprudenziali in tema, rappresenti di riflesso la conferma della validità dello strumento sia della conciliazione che della definizione amministrativa, procedimenti gratuiti, veloci, di facile accesso ed equi.

Constatato il fallimento del sistema della mediazione in materia civile e commerciale anche a seguito della decisione della Corte Costituzionale, la definizione amministrativa, seppur sia un procedimento composito che si articola in fase istruttoria e decisionale, si segnala per il palese contrasto con le lungaggini e il caos che contraddistinguono purtroppo la giustizia civile del nostro paese.

Un'eccezione lodevole che garantisce utenti ed imprese di TLC per la sua specificità, per la preparazione degli addetti, per i tempi certi e ragionevoli e per la logicità e l'equilibrio raggiunti nelle innumerevoli pronunce racchiuse in sezioni facilmente consultabili che un attento lettore potrà verificare in queste pagine.

Una raccolta semplice nella sua esplorazione malgrado la complessità di tante questioni assunte dai Corecom e in precedenza dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Un vivo ringraziamento va, quindi, ai redattori del massimario e l'augurio di una buona lettura a tutti coloro che lo impiegheranno per sciogliere con rapidità i tanti dubbi che riguardano le fattispecie in tema di controversie di telefonia fissa, mobile, accesso alla rete ed in ultimo di pay-tv.

Avv. Giuseppe Bettini
Vicepresidente Corecom Emilia-Romagna

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

INTRODUZIONE

Scopo di questo volume è offrire una raccolta di massime delle delibere pronunciate dall'Agcom e dai Corecom d'Italia (e segnatamente di Abruzzo, Calabria, Emilia-Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Provincia autonoma di Trento, Umbria) in materia di definizione delle controversie insorte tra utenti ed operatori di telefonia o di servizi tv a pagamento. In particolare, l'attività di massimazione ha riguardato quasi un migliaio di delibere, pronunciate nel corso degli anni 2010, 2011 e 2012.

L'elaborato è suddiviso in diversi capitoli, dedicati alle principali materie su cui l'Agcom e i Corecom sono chiamati a pronunciarsi in materia, appunto, di controversie relative ai servizi di telefonia e tv, ovvero: attivazioni/disattivazioni non richieste, credito residuo, disservizi, fatturazioni, modifiche contrattuali, recesso, ritardi, sospensioni e trasparenza contrattuale.

A queste categorie, che riprendono la suddivisione tematica presente anche sul sito dell'Agcom, ne sono state aggiunte due, dedicate, rispettivamente, agli aspetti processuali e alla quantificazione dell'indennizzo.

Tali argomenti infatti riguardano trasversalmente tutte le pronunce massimate, e si è perciò pensato di separarli dai temi sostanziali su cui si innestano, anche al fine di evidenziare i numerosi aspetti procedurali che caratterizzano l'attività decisoria di Agcom e Corecom.

Ogni categoria è stata poi ulteriormente articolata in modo più dettagliato e specifico, attraverso una suddivisione in paragrafi.

Per migliorare l'intelligibilità dell'opera, si è poi deciso di permetterne una consultazione bifronte.

E' cioè possibile effettuare ricerche sia in relazione ad un determinato argomento (attraverso il sommario collocato all'inizio del testo), che per singola delibera (attraverso l'indice analitico che chiude l'opera, e che presenta tutte le delibere suddivise per Autorità).

L'indice analitico permette altresì di cogliere con sguardo unitario tutti gli argomenti trattati da ogni delibera, argomenti che nel testo sono stati frazionati all'interno delle diverse aree tematiche.

Infine, per quanto concerne il metodo utilizzato nell'attività di massimazione, occorre effettuare alcune precisazioni.

In primo luogo, dato che alcuni principi sono espressi in modo identico in numerose pronunce, si è scelto di raggruppare il più possibile le massime, utilizzando il metodo della "conformità", in modo da non appesantire inutilmente la consultazione.

In secondo luogo, per quanto concerne la lunghezza delle massime, si fa presente che in alcuni casi (come, ad esempio, quelli riguardanti le tematiche del cd. *bill shock* o del traffico anomalo) si è preferito non sintetizzare eccessivamente il contenuto della pronuncia, riportando invece le argomentazioni in diritto svolte dall'Autorità. Questo perché, trattandosi di fenomeni recenti e complessi, in cui si intrecciano principi generali e normative di settore, a volte anche con profili di individuazione della normativa *ratione temporis* applicabile, si è ritenuto più corretto, nonché più interessante, mostrare l'intero iter logico-giuridico seguito per giungere alla decisione.

Annalisa Pancaldi

*Avvocato del Foro di Bologna
Dottore di ricerca in diritto processuale civile*

ASPETTI PROCESSUALI

COMPETENZA

Agcom Delibera n. 109/10/CIR

L'articolo 2, allegato A della delibera Agcom n. 173/07/CONS, circoscrive l'ambito di applicazione oggettivo della procedura alle controversie concernenti "il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi".

Nel caso di specie, l'istante non fa alcun riferimento all'eventuale pregiudizio da lui subito a causa dell'asserita inosservanza, da parte dell'operatore, a quanto previsto dal regolamento europeo n. 544/2009, in materia di tariffe al dettaglio per l'invio di sms in roaming.

In mancanza di una lesione diretta del diritto dell'utente ovvero di inosservanza degli obblighi contrattualmente assunti, la questione non è assoggettabile alla disciplina dettata dal regolamento in materia di procedura di risoluzione delle controversie.

Agcom Delibera n. 127/10/CIR

L'articolo 2, allegato A della delibera Agcom n. 173/07/CONS, circoscrive l'ambito di applicazione oggettivo della procedura alle controversie concernenti "il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi".

Sono escluse dalla competenza dell'Autorità, nell'ambito dell'attività di risoluzione delle controversie, le problematiche relative alle reti e agli impianti di telefonia, concernenti esclusivamente la localizzazione, ubicazione e condivisione delle infrastrutture di comunicazione elettronica (ad esempio installazione, spostamento di cavi, ecc.), e non anche la fornitura del servizio stesso.

Il problema della localizzazione degli impianti, come lamentato nel caso di specie, è disciplinato dagli articoli 86 e ss. del d.lgs. n. 259/2003, che stabilisce come gli impianti di reti di comunicazione elettronica hanno carattere di pubblica utilità, se finalizzati alla fornitura di servizi ad uso pubblico. La localizzazione di tali impianti non avviene in modo casuale ma può essere condizionata dalla necessità di accedere a terreni privati, ovvero utilizzare infrastrutture già esistenti. Inoltre, l'interesse generale alla loro realizzazione prevale su quello del privato al mantenimento della pienezza delle facoltà legate al diritto di proprietà.

Alla luce di tali considerazioni, la richiesta di spostamento di infrastrutture (nella specie, la cassetta di derivazione) destinate a soddisfare esigenze primarie della collettività esula dall'ambito oggettivo di cognizione dell'Agcom, in quanto non attinente al singolo rapporto contrattuale tra le parti avente ad oggetto la fornitura del servizio.

Agcom Delibera n. 130/10/CIR

L'oggetto della controversia è incentrato sulla condotta dell'operatore, sostanziata nell'invio di numerosi messaggi aventi contenuto pubblicitario sull'utenza mobile dell'istante.

Non si ritiene di poter accogliere la richiesta dell'utente, in quanto la presente fattispecie esula dall'ambito di competenza dell'Agcom, essendo riservata alla competenza del Garante per la privacy.

Agcom Delibera n. 134/10/CIR

La liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Conformi:

Agcom Delibera n. 136/10/CIR
Agcom Delibera n. 138/10/CIR
Agcom Delibera n. 1/11/CIR
Agcom Delibera n. 11/11/CIR
Agcom Delibera n. 12/11/CIR
Agcom Delibera n. 14/11/CIR
Agcom Delibera n. 20/11/CIR
Agcom Delibera n. 21/11/CIR
Agcom Delibera n. 24/11/CIR
Agcom Delibera n. 33/11/CIR
Agcom Delibera n. 41/11/CIR
Agcom Delibera n. 66/11/CIR
Agcom Delibera n. 69/11/CIR
Agcom Delibera n. 69/11/CIR
Agcom Delibera n. 81/11/CIR
Agcom Delibera n. 82/11/CIR
Agcom Delibera n. 85/11/CIR
Agcom Delibera n. 92/11/CIR
Agcom Delibera n. 124/11/CIR
Agcom Delibera n. 125/11/CIR
Agcom Delibera n. 129/11/CIR
Agcom Delibera n. 130/11/CIR
Agcom Delibera n. 135/11/CIR
Agcom Delibera n. 142/11/CIR
Agcom Delibera n. 144/11/CIR
Agcom Delibera n. 145/11/CIR
Agcom Delibera n. 156/11/CIR
Agcom Delibera n. 5/12/CIR
Agcom Delibera n. 12/12/CIR
Agcom Delibera n. 14/12/CIR
Agcom Delibera n. 24/12/CIR
Agcom Delibera n. 27/12/CIR
Agcom Delibera n. 29/12/CIR
Agcom Delibera n. 30/12/CIR
Agcom Delibera n. 39/12/CIR
Agcom Delibera n. 41/12/CIR
Agcom Delibera n. 48/12/CIR
Agcom Delibera n. 68/12/CIR
Agcom Delibera n. 73/12/CIR

Agcom Delibera n. 79/12/CIR
Agcom Delibera n. 111/12/CIR
Corecom Abruzzo Delibera n. 5/11
Corecom Abruzzo Delibera n. 15/11
Corecom Calabria Delibera n. 2/11
Corecom Calabria Delibera n. 19/11
Corecom Calabria Delibera n. 20/11
Corecom Calabria Delibera n. 21/11
Corecom Calabria Delibera n. 24/11
Corecom Calabria Delibera n. 28/11
Corecom Calabria Delibera n. 35/11
Corecom Calabria Delibera n. 36/11
Corecom Calabria Delibera n. 37/11
Corecom Calabria Delibera n. 38/11
Corecom Calabria Delibera n. 39/11
Corecom Calabria Delibera n. 40/11
Corecom Calabria Delibera n. 45/11
Corecom Calabria Delibera n. 49/11
Corecom Calabria Delibera n. 50/11
Corecom Calabria Delibera n. 55/11
Corecom Calabria Delibera n. 7/12
Corecom Calabria Delibera n. 8/12
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 31/11
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 29/12
Corecom Lazio Delibera n. 4/11
Corecom Lazio Delibera n. 5/11
Corecom Lazio Delibera n. 6/11
Corecom Lazio Delibera n. 7/11
Corecom Lazio Delibera n. 8/11
Corecom Lazio Delibera n. 9/11
Corecom Lazio Delibera n. 10/11
Corecom Lazio Delibera n. 11/11
Corecom Lazio Delibera n. 12/11
Corecom Lazio Delibera n. 13/11
Corecom Lazio Delibera n. 19/11
Corecom Lazio Delibera n. 20/11
Corecom Lazio Delibera n. 21/11
Corecom Lazio Delibera n. 26/11
Corecom Lazio Delibera n. 27/11

Corecom Lazio Delibera n. 28/11
Corecom Lazio Delibera n. 29/11
Corecom Lazio Delibera n. 30/11
Corecom Lazio Delibera n. 31/11
Corecom Lazio Delibera n. 32/11
Corecom Lazio Delibera n. 34/11
Corecom Lazio Delibera n. 35/11
Corecom Lazio Delibera n. 36/11
Corecom Lazio Delibera n. 38/11
Corecom Lazio Delibera n. 39/11
Corecom Lazio Delibera n. 40/11
Corecom Lazio Delibera n. 41/11
Corecom Lazio Delibera n. 42/11
Corecom Lazio Delibera n. 44/11
Corecom Lazio Delibera n. 45/11
Corecom Lazio Delibera n. 54/11
Corecom Lazio Delibera n. 55/11
Corecom Lazio Delibera n. 58/11
Corecom Lazio Delibera n. 63/11
Corecom Lazio Delibera n. 64/11
Corecom Lazio Delibera n. 67/11
Corecom Lazio Delibera n. 70/11
Corecom Lazio Delibera n. 2/12
Corecom Lazio Delibera n. 3/12
Corecom Lazio Delibera n. 4/12
Corecom Lazio Delibera n. 6/12
Corecom Lazio Delibera n. 7/12
Corecom Lazio Delibera n. 8/12
Corecom Lazio Delibera n. 10/12
Corecom Lazio Delibera n. 11/12
Corecom Lazio Delibera n. 15/12
Corecom Lazio Delibera n. 20/12
Corecom Lazio Delibera n. 21/12
Corecom Lazio Delibera n. 22/12
Corecom Lazio Delibera n. 23/12
Corecom Lazio Delibera n. 24/12
Corecom Lazio Delibera n. 25/12
Corecom Lazio Delibera n. 28/12
Corecom Lazio Delibera n. 29/12
Corecom Lazio Delibera n. 30/12
Corecom Lazio Delibera n. 33/12
Corecom Lazio Delibera n. 35/12
Corecom Lazio Delibera n. 36/12
Corecom Lazio Delibera n. 37/12
Corecom Lazio Delibera n. 38/12

Corecom Lazio Delibera n. 39/12
Corecom Lazio Delibera n. 40/12
Corecom Lazio Delibera n. 41/12
Corecom Lombardia Delibera n. 11/11
Corecom Lombardia Delibera n. 15/11
Corecom Lombardia Delibera n. 21/11
Corecom Lombardia Delibera n. 12/12
Corecom Puglia Delibera n. 4/11
Corecom Puglia Delibera n. 31/11
Corecom Puglia Delibera n. 32/11
Corecom Puglia Delibera n. 36/11
Corecom Puglia Delibera n. 3/12
Corecom Puglia Delibera n. 13/12
Corecom Puglia Delibera n. 16/12
Corecom Puglia Delibera n. 19/12
Corecom Puglia Determinazione n. 14/12
Corecom Puglia Determinazione n. 26/12
Corecom Toscana Delibera n. 16/11
Corecom Toscana Delibera n. 17/11
Corecom Toscana Delibera n. 18/11
Corecom Toscana Delibera n. 19/11
Corecom Toscana Delibera n. 21/11
Corecom Toscana Delibera n. 24/11
Corecom Toscana Delibera n. 25/11
Corecom Toscana Delibera n. 26/11
Corecom Toscana Determinazione n. 3/11
Corecom Toscana Determinazione n. 4/11
Corecom Toscana Determinazione n. 6/11
Corecom Toscana Determinazione n. 7/11
Corecom Toscana Determinazione n. 8/11
Corecom Toscana Determinazione n. 9/11
Corecom Toscana Delibera n. 3/12
Corecom Toscana Delibera n. 4/12
Corecom Toscana Delibera n. 5/12
Corecom Toscana Delibera n. 7/12
Corecom Toscana Delibera n. 8/12
Corecom Toscana Delibera n. 10/12
Corecom Toscana Delibera n. 12/12
Corecom Toscana Delibera n. 17/12
Corecom Toscana Determinazione n. 8/12
Corecom Toscana Determinazione n. 9/12
Corecom Toscana Determinazione n. 10/12
Coprocom Trento Delibera n. 3/12
Corecom Umbria Delibera n. 30/11

Agcom Delibera n. 102/11/CIR

In ordine alla richiesta dell'utente relativa all'applicabilità e alla legittimità di una clausola contrattuale, occorre precisare che l'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, *Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese*

allegato A, delinea l'ambito d'intervento così disponendo: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Pertanto, l'accertamento di questa Autorità non può essere diretto a sindacare la legittimità o meno di una clausola contrattuale, bensì la conformità o meno della condotta dell'operatore alle disposizioni regolamentari. In altri termini l'Autorità, a seguito dell'accertamento del fatto obiettivo dell'inadempimento, può disporre a carico dell'operatore rimborsi, storni ed indennizzi ma non può dichiarare l'inapplicabilità di una singola clausola che, essendo contenuta all'interno delle condizioni generali di contratto, è destinata a produrre i propri effetti non solo nei confronti dell'istante uti singulus bensì nei confronti dell'intero bacino di utenza.

Sembra, perciò, da escludersi una competenza dell'Autorità in ordine alla richiesta dell'istante, per cui è invece competente il giudice.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 2/11

Deve essere dichiarata l'incompetenza del Corecom a statuire sulla richiesta di restituzione all'operatore dei telefoni cellulari da parte dell'utente, essendo la competenza del presente procedimento limitata all'eventuale condanna dell'operatore al rimborso/storno di fatture o alla liquidazione di indennizzi.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11

Sono da rigettare le richieste dirette all'ottenimento di una pronuncia dichiarativa di situazioni in fatto ed in diritto che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dalla delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 16/11

Deve essere rigettata, perché esula dalla competenza del Corecom, la richiesta di annullamento del contratto.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 33/11

Sono da rigettarsi le richieste volte a una pronuncia dichiarativa della risoluzione del contratto, in quanto estranee alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dalla delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 34/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 7/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 3/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 26/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 17/12

Deve essere dichiarata inammissibile la domanda volta al ripristino della piena funzionalità della linea telefonica, poiché tale richiesta esula dalla competenza del Corecom così come prevista dall'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dalle linee guida approvate con la delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 23/12

E' da rigettare la domanda dell'utente volta al mantenimento del contratto adsl in essere tra le parti coinvolte, poiché la stessa esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione. Al riguardo occorre richiamare quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS ai sensi del quale "l'autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 529/09/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato all'esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso (o allo storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 29/12

E' da rigettare la domanda volta ad ottenere la riattivazione dell'utenza, poiché tale domanda esula dalle competenze del Corecom, che può unicamente condannare l'operatore al rimborso (o allo storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Corecom Lazio Delibera n. 22/12

Oggetto del presente procedimento è la legittimità degli addebiti fatturati all'utente, il cui accertamento è pregiudiziale alla decisione relativa alla domanda di storno degli insoluti. Pertanto, se è pur vero che la pretesa creditoria è stata azionata da un soggetto terzo (cui l'operatore ha ceduto il proprio presunto credito nei confronti del cliente) che non riveste la qualifica di "operatore" ai sensi di quanto disposto dall'articolo 1 del regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, l'utente ha interesse all'accertamento della legittimità dell'attivazione del servizio telefonico cui l'emissione delle fatture di cui chiede lo storno è correlata, e tale accertamento non può che essere proposto nei confronti dell'operatore telefonico che ha attivato il servizio ed emesso le fatture, a prescindere dalle vicende successive (cessione) che interessano i diritti di credito che ne discendono.

La controversia rientra pertanto senz'altro tra quelle "in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi" che, ai sensi dell'articolo 2 della delibera n. 173/07/CONS "sono rimesse alla competenza dell'Autorità".

Corecom Lazio Delibera n. 32/12

Deve essere dichiarata inammissibile l'istanza di definizione presentata avanti un Corecom diverso da quello della regione in cui avviene la fornitura del servizio telefonico oggetto di contestazione.

Corecom Lazio Delibera n. 42/12

Deve dichiararsi l'incompetenza del Corecom in ordine alla domanda dell'istante di cancellazione dei propri dati personali dagli archivi dell'operatore, trattandosi di questione che deve essere fatta valere dinanzi all'Autorità Giudiziaria ordinaria o dinanzi all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Corecom Lombardia Determinazione n. 3/11

Il Corecom ha competenza per le controversie tra utenti e operatori di comunicazioni, per cui nessun provvedimento può essere dal medesimo adottato nei confronti di soggetti diversi da quelli menzionati (come, nel caso di specie, la società cui l'operatore ha ceduto il credito vantato nei confronti dell'utente).

Corecom Lombardia Delibera n. 16/12

Il Corecom non può pronunciarsi circa la pretesa creditoria avanzata dall'operatore nei confronti dell'utente, poiché nell'ambito della procedura di definizione delle controversie non possono essere prese in considerazione domande riconvenzionali.

12

Corecom Lombardia Delibera n. 17/12

L'articolo 19 dell'allegato A alla delibera Agcom n.173/07/CONS attribuisce al Corecom esclusivamente il potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o a corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, in base alla normativa vigente, il potere di comminare sanzioni esula dalla competenza del Corecom e la relativa richiesta non può pertanto essere presa in considerazione.

La stessa conclusione vale per l'eventuale sanzione per asserita violazione della privacy nell'uso dei dati personali dell'utente, che rientra nella competenza del Garante per la protezione dei dati personali e non del Corecom.

Conformi:

Corecom Lombardia Delibera n. 29/12

Corecom Lombardia Delibera n. 52/12

Corecom Lombardia Delibera n. 53/12

In base alla normativa vigente, non rientra tra i poteri del Corecom in sede di definizione delle controversie quello di ordinare sconti di proposte commerciali e/o ripristinare prestazioni relative a contratti legittimamente risolti.

Corecom Puglia Delibera n. 30/11

In base all'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, non è accoglibile la domanda di esecuzione in forma specifica del contratto.

Corecom Toscana Delibera n. 7/11

In virtù dell'articolo 2, comma 1, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, sono di competenza dei Corecom, con riferimento all'ambito soggettivo, le controversie tra "utenti finali" ed "operatori"; pertanto, atteso che l'istante non riveste la qualifica di "utente", definito, all'articolo 1, comma 1, lett. i), come ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico (non essendo la parte istante intestataria del contratto), la controversia non può essere decisa dal Corecom.

Corecom Toscana Delibera n. 19/11

La richiesta dell'istante di "annullamento del contratto" non può essere valutata dal Corecom, in quanto trattasi di materia di esclusiva competenza del Giudice ordinario.

Corecom Umbria Determinazione n. 22/11

Come stabilito dall'Agcom con delibera n. 32/11/CIR, il sindacato dell'Autorità non può investire aspetti del rapporto contrattuale che non attengono nemmeno indirettamente alla fornitura del servizio di comunicazione elettronica, ma che concernono aspetti di natura tributaria, quali quelli relativi all'assoggettamento all'aliquota iva delle somme imputate a titolo di spese di spedizione fatture. Il computo della base imponibile dell'aliquota iva è disciplinato direttamente ed in via esclusiva dal legislatore; alcun riferimento a tale profilo è invece rinvenibile nella normativa di settore dell'Autorità, né nelle condizioni generali di abbonamento applicate dall'operatore nell'erogazione del servizio di comunicazioni elettroniche. Ne consegue, pertanto, che una pronuncia decisoria in ordine all'an debeat per determinare se e a che titolo l'imposta è dovuta potrà intervenire solo da parte della competente autorità giudiziaria.

13

DISCONOSCIMENTO

Agcom Delibera n. 51/10/CIR

Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935).

Conformi:

Agcom Delibera n. 155/11/CIR

Agcom Delibera n. 45/12/CIR

Agcom Delibera n. 118/11/CIR

Il disconoscimento della voce registrata richiesto dall'istante non può essere preso in considerazione, in quanto l'accertamento della sussistenza e del contenuto della contestazione, avendo per oggetto la riferibilità della voce contenuta nel supporto audio fonico all'identità dell'istante, e quindi "vertendo sul rapporto di corrispondenza tra il contenuto della riproduzione meccanica e la realtà dei fatti, è funzione del giudice di merito; e, ove sia esente da vizi logici, in sede di legittimità è insindacabile" (Cass., sent. 11 maggio 2005, n. 9881). Peraltro, a seguito del disconoscimento di conformità, la riproduzione meccanica, ai sensi dell'articolo 2712 c.c., pur perdendo il pieno valore probatorio, conserva tuttavia il minor valore di un semplice elemento di prova, che può essere integrato da ulteriori elementi, tra i quali la regolare e continua fruizione del servizio telefonico dimostrata nel caso di specie dalla documentazione prodotta dall'operatore di dettaglio del traffico generato dall'utenza in epigrafe.

Conformi:

Agcom Delibera n. 11/12/CIR

Corecom Puglia Determinazione n. 13/11

Il procedimento di disconoscimento della sottoscrizione è demandato alla competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria, ed esula pertanto dalle competenze del Corecom.

Conformi:

Corecom Puglia Delibera n. 3/12

Corecom Calabria Delibera n. 54/11

14

LEGITTIMAZIONE PASSIVA

Corecom Lazio Delibera n. 5/12

Deve essere accolta l'eccezione di legittimazione passiva sollevata dall'operatore qualora questi non sia parte del rapporto contrattuale in relazione al quale l'utente lamenta vizi ed inadempimenti.

Corecom Puglia Delibera n. 31/12

La presente controversia riguarda il presunto indebito uso di una smart card per servizi televisivi a pagamento (che sarebbe stata utilizzata al di fuori dell'ambito domestico, violando in tal modo le condizioni contrattuali), a seguito del quale il gestore ha inviato all'utilizzatore della tessera una raccomandata contenente la richiesta di pagamento di una penale (o, in alternativa, di sottoscrizione di un contratto per esercizi commerciali con pagamento di un risarcimento forfettario).

Tale richiesta è inammissibile, dato che l'istante non ha mai instaurato alcun rapporto contrattuale con il gestore, né a titolo personale né per il proprio esercizio commerciale: non sussiste alcun titolo in base al quale il gestore possa richiedere il pagamento di una penale o di un risarcimento ad un soggetto con il quale non intrattiene alcun rapporto contrattuale.

Corecom Toscana Delibera n. 10/11

Sussiste un difetto di legittimazione passiva nel caso in cui l'istante presenti una richiesta di definizione della controversia (avente ad oggetto, nel caso di specie, l'attivazione non richiesta di un servizio di carrier preselection) non con l'operatore con il quale ha concluso il contratto ma con il gestore sulla cui rete veniva instradata l'utenza.

LEGITTIMAZIONE ATTIVA

Agcom Delibera n. 35/11/CIR

Non merita accoglimento la domanda formulata dall'istante di ottenere la modifica del proprio contratto da abbonamento a ricaricabile, qualora lo stesso non risulti, al momento della domanda di conversione, titolare dell'utenza, la quale risulta intestata ad un'altra società, della quale l'istante non ha poteri di rappresentanza.

Corecom Lazio Delibera n. 43/10

Con il contratto di cessione d'azienda viene trasferito il complesso aziendale, con subentro automatico in tutti i rapporti contrattuali inerenti l'esercizio dell'azienda, tra cui certamente l'utenza intestata all'azienda. Non essendo in atti specificata alcuna pattuizione differente, si ritiene applicabile il disposto dell'articolo 2558 c.c., con relativo subentro nei contratti in corso e conseguente difetto di legittimazione attiva dell'odierno ricorrente ai fini della domanda di rientro nella titolarità dell'utenza.

15

Corecom Toscana Delibera n. 16/11

Sussiste carenza di legittimazione attiva in capo all'istante, qualora egli non risulti essere legittimato ad agire nell'interesse della società intestataria delle utenze per le quali è stata proposta istanza di definizione della controversia; pertanto, le relative domande devono essere considerate inammissibili.

PROCEDIBILITÀ

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11

L'articolo 14, comma 2, della delibera Agcom n. 173/07/CONS stabilisce che "il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso [...] qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stata già adita l'Autorità giudiziaria".

E' pertanto da ritenere ammissibile l'istanza di definizione della controversia qualora il deposito di quest'ultima sia avvenuto in momento antecedente al deposito del ricorso per ingiunzione, con conseguente legittima prosecuzione del procedimento di definizione.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 13/11

Il principio che consente l'archiviazione d'ufficio, ove risulti che la richiesta dell'utente sia stata pienamente soddisfatta, presume due condizioni: che la condotta dell'operatore sia stata effettivamente soddisfacente, e che ci sia una corrispondenza vincolata tra tutte le richieste dell'istante e la condotta dell'operatore. Pertanto, qualora l'operatore si limiti a promettere un pagamento o ad affermare di aver inviato un assegno, senza dar prova dell'avvenuto pagamento, la soddisfazione delle richieste dell'utente non può dirsi piena in quanto, allo stato, solo asserita. Inoltre, se le richieste dell'istante eccedono quanto disposto dall'operatore, è necessaria un'attività di apprezzamento discrezionale dei motivi e delle richieste contenute nell'istanza, e tale valutazione non può che svolgersi a mezzo di un provvedimento di definizione. Solo nel caso di una perfetta corrispondenza tra le richieste espresse dall'istante e la prestazione dell'operatore l'archiviazione si paleserebbe come attività vincolata, tale da rendere superflua una delibera di definizione.

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11

E' da ritenersi ammissibile l'istanza che rispetti il termine previsto dall'articolo 14, comma 2, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, secondo cui non possono intercorrere più di sei mesi tra l'udienza di conciliazione e l'inoltro dell'istanza di definizione.

Corecom Lazio Delibera n. 18/11

L'articolo 14, comma 2, della delibera Agcom n. 173/07/CONS prevede che "il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di sei mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stata già adita l'Autorità giudiziaria".

Pertanto, qualora si accerti che l'istanza di definizione sia stata esperita successivamente al deferimento della controversia all'autorità giudiziaria e dunque in violazione dell'articolo sopra citato, deve dichiararsi l'improcedibilità dell'istanza.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 5/12

Corecom Lazio Delibera n. 55/11

Deve essere dichiarata l'inammissibilità dell'istanza di definizione proposta oltre il termine di decadenza di sei mesi dal tentativo di conciliazione.

Corecom Lazio Delibera n. 70/11

Dinanzi all'Autorità non possono essere riproposte domande sulle quali le parti hanno già raggiunto un accordo conciliativo, anche solo in sede di conciliazione paritetica (principio del ne bis in idem).

Corecom Lazio Delibera n. 41/12

Qualora l'operatore convenuto avanti il Corecom venga dichiarato fallito nel corso del procedimento, l'istanza avanzata dall'utente deve essere dichiarata improcedibile. Infatti:

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

- a) la richiesta di indennizzo comporta un giudizio di accertamento su un diritto di credito;
- b) per consolidato orientamento giurisprudenziale il credito vantato verso una parte sottoposta a procedura fallimentare non può essere fatto valere in sede arbitrale, giacché l'effetto attributivo della cognizione agli arbitri, è in ogni caso paralizzato dal prevalente effetto, prodotto dall'apertura della procedura concorsuale, dell'avocazione dei giudizi aventi ad oggetto l'accertamento di un credito verso l'impresa ad essa sottoposta allo speciale, ed inderogabile, procedimento di verifica dello stato passivo;
- c) il procedimento di definizione delle controversie disciplinato dagli articoli 14 e seguenti della delibera Agcom n. 173/07/CONS è, al pari dell'arbitrato, una procedura extragiudiziale di risoluzione delle controversie;
- d) non sono ravvisabili motivi per sottrarre il detto procedimento di definizione delle controversie di cui agli articoli 14 e seguenti della delibera Agcom n. 173/07/CONS all'applicazione dei principi posti dalla legge fallimentare della obbligatorietà ed esclusività del procedimento di verifica del passivo, attribuito al tribunale fallimentare per effetto del combinato disposto degli articoli 52 e 93 della legge fallimentare.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 1/12 (parzialmente modificata dalla Delibera n. 2/12)

OMESSO ESPERIMENTO DEL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE

Corecom Abruzzo Determinazione n. 23/12

L'eccezione di omesso esperimento del tentativo di conciliazione ex articolo 3, allegato A, della delibera Agcom n. 173/07/CONS da parte del gestore che ha agito con ricorso per decreto ingiuntivo per il recupero del credito, deve essere sollevata dall'utente dell'ambito della procedura di opposizione al decreto ingiuntivo ex articolo 645 c.p.c.

17

Corecom Calabria Delibera n. 15/11

Ai fini della verifica dell'ammissibilità delle domande è sufficiente accertare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione in discussione sia la medesima.

Deve peraltro farsi applicazione del criterio di ragionevolezza, per mitigare eccessivi rigorismi formali e limitare il ricorso alle pronunce di inammissibilità.

Tuttavia, non si deve in ogni caso consentire l'ampliamento della controversia a questioni ulteriori ed aggiuntive, al fine di non aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

Corecom Calabria Delibera n. 21/11

Deve essere dichiarata inammissibile la domanda sollevata per la prima volta in sede di definizione della controversia, costituendo quindi ius novorum non sottoposto al tentativo di conciliazione.

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 46/11

Corecom Lazio Delibera n. 3/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 32/12

Corecom Lazio Delibera n. 12/12

Corecom Lazio Delibera n. 27/11

Corecom Lazio Delibera n. 26/12

Corecom Lazio Delibera n. 68/11

Corecom Lazio Delibera n. 46/12

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Corecom Lazio Delibera n. 77/12
Corecom Umbria Delibera n. 46/12
Corecom Umbria Delibera n. 50/12

Corecom Umbria Delibera n. 51/12
Corecom Umbria Delibera n. 68/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 13/10

Le fattispecie non allegate all'istanza di conciliazione rappresentano un oggetto nuovo ai fini della definizione della controversia, come tale inammissibili ai sensi dell'articolo 14 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, che esclude la possibilità di allegare in fase di definizione fatti del tutto nuovi.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 17/11

E' inammissibile la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami dedotta per la prima volta dall'utente in sede di udienza, poiché si configura come fatto nuovo rispetto al preventivo esperimento del tentativo di conciliazione, secondo quanto disposto dall'articolo 14, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, come interpretato dal punto III.1.2 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 38/11

E' da ritenere inammissibile la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo che non sia stata previamente formulata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione.

18

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12

Deve essere dichiarata la parziale inammissibilità dell'istanza per la parte in cui non sia stata fatta oggetto di tentativo di conciliazione. L'articolo 14, comma 1, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, richiede, quale condizione legittimante la presentazione di un'istanza di definizione, l'esito negativo del tentativo di conciliazione. L'utente potrà ovviamente formulare una nuova istanza di conciliazione per questa parte della controversia.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 3/12

Deve essere rigettata la doglianza sollevata dall'operatore convenuto relativa alla pretesa discrasia tra domande formulate in sede di conciliazione (nella specie: indennizzo per ritardata attivazione del servizio) e quelle formulate in sede di definizione (nella specie: indennizzo per mancata esecuzione della portabilità). Si tratta infatti della medesima questione originata da un unico fatto/inadempimento (così come stabilito nella delibera Agcom n. 529/09/CONS sub III.1.2).

Corecom Puglia Delibera n. 4/11

Non può trovare accoglienza la domanda non sottoposta a tentativo di conciliazione. Infatti, in base agli articoli 14 e ss. della delibera Agcom n. 173/07/CONS, in caso di mancata o parziale conciliazione, le parti o il solo utente possono chiedere la definizione amministrativa della controversia, laddove la precisazione secondo cui la conciliazione debba essere "mancata o

parziale” sta ad indicare che alla definizione amministrativa si può accedere soltanto se il tentativo di conciliazione è stato effettivamente svolto. Inoltre occorre verificare, ai sensi della delibera Agcom n. 529/09/CONS, che l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, perché altrimenti se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori si consentirebbe in pratica di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Conformi:

Corecom Puglia Delibera n. 33/11

Corecom Puglia Delibera n. 11/12

Corecom Toscana Delibera n. 15/12

Deve essere dichiarata inammissibile e rigettata la domanda nuova rispetto a quelle formulate nel prodromico procedimento di conciliazione, per violazione del principio dell’obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Conformi:

Corecom Toscana Delibera n. 16/12

Corecom Toscana Delibera n. 17/12

Corecom Umbria Determinazione n. 15/10

Deve essere rigettata per violazione del principio dell’obbligatorietà del tentativo di conciliazione la domanda proposta per la prima volta in sede di definizione della controversia.

Corecom Umbria Delibera n. 4/11

La verifica in ordine al rispetto del principio di obbligatorietà della fase conciliativa con riferimento ad eventuali questioni nuove deve necessariamente appuntarsi sull’oggetto della richiesta di definizione, che deve essere lo stesso sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve però significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione devono essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima.

Corecom Umbria Delibera n. 18/12

Deve essere dichiarata irricevibile la nota dell’istante contenente domande relative a fatti nuovi non sottoposti al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

QUALIFICAZIONE DELL’ISTANZA

Corecom Abruzzo Delibera n. 3/12

L’istanza con cui l’utente chiede “l’applicazione del contratto stipulato inizialmente e il rimborso delle somme pagate in eccedenza” deve essere intesa come richiesta di condanna del gestore al rimborso degli importi indebitamente pagati, previo accertamento di un comportamento illegittimo da parte del gestore. La stessa deve pertanto essere considerata ammissibile.

Corecom Calabria Delibera n. 12/11

Se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS).

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 53/11

Corecom Lazio Delibera n. 30/11

Corecom Lazio Delibera n. 38/11

Corecom Lazio Delibera n. 44/11

Corecom Lazio Delibera n. 54/11

Corecom Lazio Delibera n. 56/11

Corecom Lazio Delibera n. 72/11

Corecom Lazio Delibera n. 2/12

Corecom Lazio Delibera n. 3/12

Corecom Lazio Delibera n. 8/12

Corecom Lazio Delibera n. 15/12

Corecom Lazio Delibera n. 20/12

Corecom Lazio Delibera n. 26/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 8/11

Il principio di tutela del contraente debole deve condurre alla rettifica delle istanze inesatte, specie in materia di indennizzi.

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 32/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 39/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 47/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11

Il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare. In tal senso dunque, qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterprete, ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 30/11

Qualora l'utente formuli richiesta di risarcimento nell'ambito del presente procedimento, tale richiesta va interpretata come richiesta di indennizzo, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 529/09/CONS, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione.

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11

Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale.

Conformi:

Corecom Abruzzo Determinazione n. 30/12

Corecom Abruzzo Determinazione n. 46/12

Corecom Abruzzo Determinazione n. 140/12

Corecom Abruzzo Determinazione n. 141/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 23/12

Ai sensi di quanto previsto al punto III.1.3. della delibera Agcom n. 529/09/CONS, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di un comportamento illegittimo dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Conformi:

Corecom Lombardia Determinazione n. 5/12

Corecom Lazio Delibera n. 6/11

La domanda di pagamento di una somma, avanzata dall'utente, anche a titolo di risarcimento del danno subito, deve essere interpretata come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo, in conseguenza delle contestazioni oggetto del procedimento.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 9/11

Corecom Lazio Delibera n. 19/11

Corecom Lazio Delibera n. 29/11

Corecom Lazio Delibera n. 67/11

Corecom Lazio Delibera n. 43/12

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e sulla base della documentazione prodotta dall'istante, la domanda di risarcimento da questi svolta può essere interpretata e limitata come domanda di condanna al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale comportamento illegittimo dell'operatore.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 44/12

Corecom Lazio Delibera n. 50/12

Corecom Lazio Delibera n. 60/12

Corecom Lazio Delibera n. 63/12

Corecom Lazio Delibera n. 67/12

Corecom Lombardia Delibera n. 17/12

In applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda di risarcimento dei danni, inizialmente svolta dall'istante, deve essere interpretata come richiesta di accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo nella fattispecie in esame.

Corecom Puglia Delibera n. 32/11

In applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e sulla base della documentazione prodotta dall'istante, la domanda di risarcimento deve essere intesa quale domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale comportamento illegittimo dell'operatore.

Corecom Puglia Delibera n. 18/12

A norma della delibera Agcom n. 529/09/CONS, la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o allo storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi.

Il contenuto delle richieste di parte però può essere interpretato in maniera più sfumata e, in ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente alla questione da esaminare.

L'istanza di risarcimento dei danni perciò, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale poi potrà eventualmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione del maggior danno.

Corecom Toscana Determinazione n. 8/12

Anche qualora l'utente non abbia compilato in modo diligente il formulario per la proposizione dell'istanza di definizione della controversia, non descrivendo descritto chiaramente i fatti e non formulando in maniera specifica le proprie richieste, la domanda deve comunque ritenersi ammissibile e procedibile, in forza di quanto disposto dall'allegato A della delibera Agcom n. 529/09/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", al cui punto III.1.2. "Contenuto e qualificazione delle istanze" si prevede che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare".

Corecom Umbria Delibera n. 4/11

La finalità stessa delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie richiede che le istanze "inesatte" siano interpretate, ogniqualvolta sia possibile, nel loro significato più logico e pertinente secondo la questione da esaminare. Del resto, il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in modo più sfumato in considerazione del contenuto vincolato della pronuncia di definizione, limitato alla condanna al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 13/12

Corecom Umbria Delibera n. 23/12

Corecom Umbria Delibera n. 26/12

Corecom Umbria Delibera n. 33/12

Corecom Umbria Delibera n. 40/12

La domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente deve essere correttamente interpretata quale domanda di pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti oggetto della controversia.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 43/12

Corecom Umbria Delibera n. 42/12

La domanda di risarcimento formulata dall'istante deve essere interpretata come richiesta di indennizzo, in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera n. 529/09/CONS, fermo restando il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 48/12

Corecom Umbria Delibera n. 50/12

Corecom Umbria Delibera n. 62/12

Corecom Umbria Delibera n. 65/12

Corecom Umbria Delibera n. 67/12

Corecom Umbria Delibera n. 73/12

Corecom Umbria Delibera n. 78/12

COMUNICAZIONE DELLE MEMORIE ALLA CONTROPARTE

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 8/10

E' da considerarsi irricevibile ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, e pertanto inutilizzabile in sede istruttoria (con ogni conseguenza in tema di mancata contestazione) la memoria depositata nel procedimento che non sia stata comunicata alla controparte entro il termine previsto dalla comunicazione di avvio del procedimento stesso, termine da considerarsi come perentorio perché necessario ai fini dell'esercizio del diritto di difesa.

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/10

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 11/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 39/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 9/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/12

Corecom Lazio Delibera n. 8/11

L'articolo 16, comma 2, della delibera Agcom n. 173/07/CONS prevede che "i documenti depositati ai sensi del presente comma devono essere contestualmente inviati alla controparte per via telematica o a mezzo fax".

Dal tenore letterale di tale enunciato non è possibile ricollegare alcuna sanzione di inammissibilità al mancato rispetto delle modalità di invio della documentazione alla controparte. In caso contrario si darebbe luogo ad una ingiustificata estensione analogica di una sanzione prevista, invece, esplicitamente solo in caso di mancato rispetto dei termini, indicati nella comunicazione di avvio del procedimento, per la produzione di memorie e repliche.

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Inoltre, l'impossibilità di procedere all'invio degli atti all'utenza fax, fornita dallo stesso ricorrente, non può certamente dare luogo ad una responsabilità da parte del gestore che si è attivato nei tempi e nei modi giusti previsti. Nel caso di specie, dalla ricevuta del fax (con esito negativo) fornita dalla compagnia telefonica, emerge che quest'ultima ha effettuato il tentativo di invio nei termini previsti dalla comunicazione di avvio del procedimento e all'utenza indicata dal ricorrente nell'istanza di definizione.

Ciò posto, la richiesta di stralcio della ricorrente è infondata e, pertanto, deve essere rigettata.

Corecom Umbria Delibera n. 5/11

Deve essere dichiarata inammissibile la memoria difensiva presentata da una parte, qualora difetti la prova del suo corretto invio alla controparte.

TERMINE PER IL DEPOSITO DELLE MEMORIE

Agcom Delibera n. 22/11/CIR

Deve essere dichiarata inammissibile la memoria difensiva presentata oltre il termine perentorio assegnato dall'Autorità.

Conformi:

Agcom Delibera n. 35/11/CIR

Agcom Delibera n. 38/11/CIR

Agcom Delibera n. 139/11/CIR

Agcom Delibera n. 118/12/CIR

Corecom Calabria Delibera n. 45/11

Corecom Calabria Delibera n. 53/11

Corecom Lazio Delibera n. 32/11

Corecom Lazio Delibera n. 34/11

Corecom Lazio Delibera n. 40/11

Corecom Lazio Delibera n. 53/11

Corecom Lazio Delibera n. 54/11

Corecom Lazio Delibera n. 57/11

Corecom Lazio Delibera n. 58/11

Corecom Lazio Delibera n. 59/11

Corecom Lazio Delibera n. 60/11

Corecom Lazio Delibera n. 61/11

Corecom Lazio Delibera n. 62/11

Corecom Lazio Delibera n. 74/11

Corecom Lazio Delibera n. 75/11

Corecom Lazio Delibera n. 76/11

Corecom Lazio Delibera n. 77/11

Corecom Lazio Delibera n. 78/11

Corecom Lazio Delibera n. 67/12

Corecom Lazio Delibera n. 71/12

Corecom Lombardia Delibera n. 6/11

Corecom Puglia Delibera n. 2/12

Corecom Puglia Delibera n. 20/12

Corecom Puglia Determinazione n. 21/12

Corecom Toscana Delibera n. 20/12

Corecom Umbria Delibera n. 5/11

Corecom Umbria Delibera n. 15/12

Corecom Umbria Delibera n. 16/12

Corecom Umbria Delibera n. 18/12

Corecom Umbria Delibera n. 20/12

Corecom Umbria Delibera n. 46/12

Corecom Umbria Delibera n. 58/12

Agcom Delibera n. 157/11/CIR

Nel caso di specie, non può essere presa in considerazione in quanto tardiva rispetto alla tempistica prevista dall'articolo 16, comma 2, della delibera Agcom n.173/07/CONS la memoria inviata dall'operatore: pur tuttavia, la documentazione di parte allegata alla predetta memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio.

Conformi:

Agcom Delibera n. 45/12/CIR

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 6/10

Deve essere dichiarata inammissibile l'istanza avanzata in sede di udienza di discussione da una delle parti, volta alla concessione di un termine per la produzione di documentazione a supporto di quanto emerso dalla stessa udienza di discussione, attesa l'intervenuta decadenza in capo alla stessa parte dal termine per il deposito di memorie difensive e documenti in precedenza assegnato, e attesa altresì la genericità della deduzione della parte, che non ha prodotto o dedotto fatti tali da giustificare alcun approfondimento istruttorio.

Corecom Lombardia Delibera n. 50/12

Ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, le parti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine assegnato. Sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie nel termine, non superiore a 10 giorni, loro assegnato.

Alla luce di quanto sopra deve osservarsi pertanto che ciascuna parte, sebbene decida di non presentare memorie e documenti entro il primo termine, ha comunque la facoltà di presentare eventuali repliche alle produzioni avversarie.

COMPUTO DEI TERMINI

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 30/11

A fronte di una data incerta nel giorno (nel caso di specie quella di sottoscrizione del contratto tra utente e operatore), questa deve intendersi riferita all'ultimo giorno del mese richiamato, secondo quanto disposto dalla delibera Agcom n. 39/09/CIR sul dies incertus.

Corecom Lazio Delibera n. 26/12

Deve essere rigettata l'eccezione sollevata dall'utente di tardività della memoria presentata dall'operatore. Infatti, si evidenzia che, sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo, il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (cfr. articolo 52, comma 3, del d. lgs. n. 104/2010 e articolo 155, comma 4, c.p.c.).

Per analogia legis, pertanto, ed anche secondo la giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass., sent. n. 24375/2010) tale principio deve ritenersi applicabile anche nel procedimento amministrativo, con la conseguenza che qualora i termini fissati con la lettera di avvio del procedimento scadano in giorno festivo, sono prorogati al primo giorno seguente non festivo, a nulla rilevando le diverse previste modalità di trasmissione via fax o telematica, che comunque richiedono anch'esse, come il deposito di un atto, la materiale formale ricezione da parte del personale addetto all'ufficio, non presente nei giorni festivi.

CAUSA PETENDI

Corecom Lazio Delibera n. 40/12

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato un inesatto adempimento dell'operatore, ribadendo più volte, dall'istanza di conciliazione sino alla prima memoria difensiva nel presente procedimento, che tale inadempimento era consistito nel malfunzionamento dei due terminali concessi in comodato d'uso, che ne aveva reso di fatto impossibile il loro utilizzo. Nella memoria di replica, l'istante ha invece allegato un nuovo fatto costitutivo del proprio diritto al riconoscimento di un indennizzo, deducendo che l'inesatto adempimento era consistito nel malfunzionamento della rete dell'operatore e delle sim card corrispondenti, escludendo espressamente che il disservizio fosse dipendente dai terminali.

L'allegazione di tale nuovo fatto storico costitutivo della fattispecie di un diritto eteroindividuato (ovvero individuato non dalla mera indicazione del contenuto ma anche dall'indicazione del fatto costitutivo), quale è il diritto di credito eventualmente derivante dalla responsabilità contrattuale dell'operatore, introduce una nuova domanda, determinando una mutatio libelli, come tale vietata.

Come più volte precisato dalla Suprema Corte "si ha domanda nuova quando si avanzi una pretesa obiettivamente diversa da quella originaria, introducendo nel processo un petitum diverso e più ampio oppure una causa petendi fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima e in particolare su un fatto costitutivo radicalmente differente, di modo che si ponga un nuovo tema d'indagine e si spostino i termini della controversia, con l'effetto di disorientare la difesa della controparte ed alterare il regolare svolgimento del processo" (cfr. Cass., sentenze n. 18513/2007, n. 7579/2007, n. 7524/2005).

Con tale comportamento l'istante ha violato il diritto di difesa e al contraddittorio della controparte. Diversi sono infatti il tema di indagine e gli effetti che derivano da una domanda di indennizzo per il malfunzionamento di un prodotto difettoso che, ove riscontrato, avrebbe fatto sorgere il diritto dell'istante alla garanzia dell'operatore ed all'eventuale indennizzo in caso di inadempimento di tale obbligazione e il tema di indagine e gli effetti che derivano da una domanda di indennizzo per il malfunzionamento della rete e delle usim card che, ove riscontrato, avrebbe fatto sorgere il diritto alla liquidazione di un indennizzo in caso di mancata risoluzione del problema.

La novità della causa petendi porta alla inammissibilità della domanda di liquidazione di indennizzo per il malfunzionamento della rete e delle sim.

26

ONERE PROBATORIO

Agcom Delibera n. 1/11/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, questi non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto, nè tantomeno che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili. In tema di riparto dell'onere della prova è possibile richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30 ottobre 2001 n. 13533, con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore.

Conformi:

Agcom Delibera n. 20/11/CIR

Agcom Delibera n. 33/11/CIR

Agcom Delibera n. 155/11/CIR
Agcom Delibera n. 15/12/CIR
Agcom Delibera n. 16/12/CIR
Agcom Delibera n. 26/12/CIR
Agcom Delibera n. 48/12/CIR
Agcom Delibera n. 49/12/CIR
Agcom Delibera n. 61/12/CIR

Agcom Delibera n. 88/12/CIR
Agcom Delibera n. 97/12/CIR
Agcom Delibera n. 103/12/CIR
Agcom Delibera n. 104/12/CIR
Agcom Delibera n. 117/12/CIR
Agcom Delibera n. 120/12/CIR

Agcom Delibera n. 3/11/CIR

Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo.

Conformi:

Agcom Delibera n. 50/11/CIR
Agcom Delibera n. 14/12/CIR
Agcom Delibera n. 24/12/CIR

Agcom Delibera n. 28/12/CIR
Agcom Delibera n. 34/12/CIR
Agcom Delibera n. 38/12/CIR

Agcom Delibera n. 15/11/CIR

Non deve ritenersi sussistente alcun onere probatorio in capo all'operatore qualora, dalla documentazione prodotta dalla stessa parte istante, la violazione contestata risulti infondata.

27

Agcom Delibera n. 59/11/CIR

L'onere della prova in capo all'operatore viene meno nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, come nel caso di specie, dato che il terminale di cui si asserisce il malfunzionamento non è stato fornito dall'operatore e non costituisce oggetto di contratto; di contro, conformemente agli obblighi nascenti dal rapporto sinallagmatico, ha disposto verifiche tecniche sulla sim, risultata regolarmente funzionante.

Agcom Delibera n. 70/12/CIR

La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture.

Tuttavia, qualora l'operatore accetti espressamente, nel corso della procedura, di invertire l'onere probatorio (che sarebbe dovuto ricadere sull'istante), anche con riferimento alla domanda di storno di ulteriori importi, e poi rimanga inadempiente, appare equo e ragionevole ordinare, per l'ipotesi in cui fra le parti residuino rapporti di debito-credito, la regolarizzazione amministrativa della posizione dell'utente.

Corecom Abruzzo Delibera n. 5/11

In materia di onere probatorio, è ormai principio consolidato in giurisprudenza (cfr. Cass., S.U., sent. 30 ottobre 2001, n. 13533) che, anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento (per violazione di doveri accessori, ovvero per mancata osservanza dell'obbligo di diligenza, o per difformità quantitative o qualitative dei beni), grava comunque sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Conformi:

Corecom Abruzzo Delibera n. 15/11

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 16/12

Corecom Abruzzo Delibera n. 10/11

In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'articolo 2697 c.c., così come costantemente interpretato dalla giurisprudenza, il creditore che agisce per l'inadempimento, 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, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 35/11

Corecom Lazio Delibera n. 59/11

Corecom Lazio Delibera n. 46/11

Corecom Lazio Delibera n. 60/11

Corecom Lazio Delibera n. 47/11

Corecom Lazio Delibera n. 62/11

Corecom Lazio Delibera n. 48/11

Corecom Lazio Delibera n. 74/11

Corecom Lazio Delibera n. 49/11

Corecom Lazio Delibera n. 77/11

Corecom Lazio Delibera n. 50/11

Corecom Lazio Delibera n. 2/12

Corecom Lazio Delibera n. 51/11

Corecom Lazio Delibera n. 4/12

Corecom Lazio Delibera n. 52/11

Corecom Lazio Delibera n. 18/12

Corecom Lazio Delibera n. 53/11

Corecom Abruzzo Determinazione n. 30/12

Pur ritenendo prevalente il principio espresso dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura del disservizio asseritamente subito, che sotto il profilo della durata dello stesso, rende la domanda assolutamente indeterminata e perciò non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo.

Corecom Abruzzo Determinazione n. 46/12

Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta prestazione di migrazione della propria utenza verso altro gestore, 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, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo.

Corecom Calabria Delibera n. 5/11

In base all'articolo 1218 c.c., il gestore non è sollevato dall'adempimento delle prestazioni assunte in contratto a meno che non fornisca prova che l'inadempimento o il ritardo nell'esecuzione della prestazione sia dipeso da una causa ad esso non imputabile.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 26/11

Corecom Lombardia Delibera n. 29/12

Corecom Calabria Delibera n. 37/11

In tema di ripartizione dell'onere della prova deve applicarsi il seguente principio: il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa. 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, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Tuttavia qualora, a fronte dell'inadempimento dedotto dall'utente, il gestore fornisca un indizio di non colpevolezza (nel caso di specie l'esibizione delle fatture attestanti il traffico telefonico dell'utente, che asseriva di non aver potuto usufruire del servizio per mancata copertura di rete), l'utente è onerato di provare il contrario.

Infatti l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente, nella fattispecie assente. Inoltre, dinanzi all'indizio proposto dal gestore, l'utente, onerato della controdeduzione, deve specificamente contestare la produzione della controparte.

29

Corecom Calabria Delibera n. 41/11

In caso di assoluta divergenza tra le posizioni delle parti e in mancanza di prove certe ed incontrovertibili a sostegno dell'assunto dell'una o dell'altra parte, l'Autorità può decidere nel merito secondo equità.

Corecom Calabria Delibera n. 55/11

L'utente, nel caso di specie, lamenta l'applicazione di un canone mensile diverso rispetto a quello originariamente concordato. La domanda, tuttavia, non merita accoglimento, in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante.

L'utente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento, si limita a dedurre la mancata applicazione delle condizioni pattuite senza produrre al riguardo alcuna prova documentale, né, d'altro canto, allega una carenza di trasparenza contrattuale.

Da altro angolo di visuale, ove si volesse invocare l'applicazione delle norme poste a tutela dei consumatori, la richiesta non potrebbe comunque trovare accoglimento. La fattispecie de quibus, difatti, è insussumibile nell'alveo della disciplina del codice del consumo, giacché la res controversa verte su di un contratto concluso tra professionisti. Entrambe le parti, infatti, hanno agito nell'esercizio delle rispettive attività imprenditoriali.

Seguendo l'indicazione proveniente da autorevole giurisprudenza (Cass., sent. 10 luglio 2008), il consumatore è: "la persona fisica che, pur svolgendo attività imprenditoriale o professionale, conclude un contratto per la soddisfazione di esigenze della vita quotidiana estranee all'esercizio di tale attività, mentre è considerato professionista tanto la persona fisica quanto quella giuridica che, invece, utilizza il contratto nel quadro della sua attività imprenditoriale o professionale. Perché ricorra la figura del professionista non è necessario che il contratto sia posto in essere nell'esercizio dell'attività propria dell'impresa o della professione, essendo sufficiente che esso venga posto in essere per uno scopo connesso all'esercizio dell'attività imprenditoriale o professionale".

Conformemente, dunque, all'indirizzo appena citato, si esclude l'applicabilità nel caso di specie, delle più favorevoli norme poste a tutela del consumatore, "poiché l'attore ha stipulato il contratto di fonia mobile, non in veste di consumatore, ma in veste di imprenditore e per il raggiungimento di scopi propri dell'attività imprenditoriale svolta" (Giudice di Pace di Bari, sent. 27 marzo 2009, n. 2781).

Invero, secondo un dogma consolidato, discendente da nozioni elementari di comune esperienza, la soglia d'attenzione del professionista, riguardo al contratto ed alle sue clausole, dev'essere più elevata rispetto a quella che è lecito attendersi dal consumatore. Il professionista, infatti, è ragionevolmente più accorto del consumatore ed è in grado di intuire l'insorgere del rischio, adottando all'uopo le opportune contromisure.

D'altro canto, anche l'articolo 1341 c.c. non sembra sorreggere la tesi sostenuta dall'utente / professionista.

Recita, infatti, il primo comma: "Le condizioni generali di contratto predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza".

Per le anzidette ragioni ed in conformità, dunque, all'orientamento seguito dalla giurisprudenza dominante in tema di onere della prova, si rigetta la domanda.

Corecom Calabria Delibera n. 16/12

Qualora l'utente lamenti disservizi sulla propria utenza ma senza offrire in proposito alcuna specifica indicazione né prova, e vi sia la contestazione dell'operatore, suffragata da riscontri probatori, deve essere respinta la domanda di indennizzo avanzata dall'utente.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 6/10

Ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 2/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 8/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/11

In tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera

allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento (cfr. Cass. S.U., sent. n. 13533/2001).

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 34/11 Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 38/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 13/11

Secondo gli ordinari principi nella ripartizione dell'onere della prova, accertata l'esistenza e il contenuto del contratto, dedotto dall'istante l'inadempimento della controparte e provata la sussistenza di un nesso di causalità tra condotta del debitore e inadempimento, l'operatore, nel caso di specie, per esimersi da ogni responsabilità avrebbe dovuto provare la corretta esecuzione della prestazione pattuita, ovvero fornire la prova liberatoria circostanziando in modo pieno e completo, anche in relazione alla colpa, la sussistenza di cause di non imputabilità dell'inadempimento.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 45/11

Non può essere accolta la richiesta di azzeramento della posizione debitoria dell'istante in ragione della mancata contestazione del traffico telefonico, a cui devono essere equiparate delle doglianze non motivate e caratterizzate da un livello di genericità tale da non incidere sull'efficacia di piena prova delle fatture.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 4/12

In materia di ripartizione dell'onere della prova, deve richiamarsi quanto affermato dall'Agcom, al punto III.3.2. della delibera n. 529/09/CONS. In particolare, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'articolo 1218 c.c. "il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati". Pertanto, avendo l'utente assolto l'onere della prova e non avendo fornito l'operatore alcuna prova del proprio adempimento, si ritengono confermati i fatti denunciati dall'istante.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 16/12

Deve essere rigettata la domanda formulata dall'utente relativa all'errata applicazione delle condizioni contrattuali previste, poichè tale domanda è rimasta totalmente priva di riscontro probatorio anche con riferimento alla riconducibilità stessa dell'utenza di cui qui si discute rispetto al contratto versato in atti dall'istante.

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 5/12

In materia di ripartizione dell'onere della prova, per tenersi indenne da responsabilità l'operatore deve provare il corretto adempimento o l'esimente della non imputabilità ex articolo 1218 c.c. Deve osservarsi peraltro che a nulla valgono i richiami alle condizioni generali di contratto, poiché le limitazioni di responsabilità ivi previste, per non appalesarsi come clausole di esonero totale di

responsabilità, invalide rispetto all'articolo 1229, comma 2, c.c., prefigurano comunque la prova da parte dell'operatore delle circostanze esimenti indicate, siano esse il fatto imputabile a terzi o la forza maggiore.

Corecom Lazio Delibera n. 33/10

In tema di prova dell'inadempimento è principio ormai consolidato quello secondo cui il creditore che agisca 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, mentre può limitarsi ad allegare l'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.

Tuttavia, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto (ovvero, nel caso di specie, il malfunzionamento della linea, la sospensione della stessa e la mancata risposta ai reclami) l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare l'utente avrebbe quindi dovuto provare: il periodo di malfunzionamento dell'utenza, il periodo di sospensione e la data di invio dei reclami all'operatore.

In mancanza di tali indicazioni, le richieste dell'utente non possono essere accolte.

Corecom Lazio Delibera n. 1/11

La disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'articolo 2697 c. c. ("chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti, ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto, deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda"), nonché l'interpretazione resa dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza n. 13533 del 30 ottobre 2001 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentenze n. 2387/2004, n. 1743/2007, n. 9351/207, n. 26953/2008, n. 15677/2009 e n. 936/2010) secondo la quale il creditore che agisca 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, mentre può limitarsi ad allegare l'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. Inoltre, sempre secondo la Suprema Corte (sentenze n. 7962/2009 e n. 15162/2008) l'onere probatorio gravante, a norma dell'articolo 2697 c.c. su chi intende far valere in giudizio un diritto, ovvero su chi eccepisce la modifica o l'estinzione del diritto da altri vantato, non subisce deroga neanche quando abbia ad oggetto fatti negativi, in quanto la negatività dei fatti oggetto della prova non esclude né inverte il relativo onere, gravando esso pur sempre sulla parte che fa valere il diritto di cui il fatto, pur se negativo, ha carattere costitutivo. Tuttavia, non essendo possibile la materiale dimostrazione di un fatto non avvenuto, la relativa prova può essere data mediante dimostrazione di uno specifico fatto positivo contrario, o anche mediante presunzioni dalle quali possa desumersi il fatto negativo.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 19/11

Corecom Calabria Delibera n. 20/11

Corecom Calabria Delibera n. 21/11

Corecom Calabria Delibera n. 28/11

Corecom Calabria Delibera n. 55/11

Corecom Lazio Delibera n. 2/11

Corecom Lazio Delibera n. 3/11
Corecom Lazio Delibera n. 7/11
Corecom Lazio Delibera n. 13/11
Corecom Lazio Delibera n. 14/11
Corecom Lazio Delibera n. 15/11
Corecom Lazio Delibera n. 16/11
Corecom Lazio Delibera n. 17/11
Corecom Lazio Delibera n. 26/11
Corecom Lazio Delibera n. 33/11
Corecom Lazio Delibera n. 65/11
Corecom Lazio Delibera n. 67/11
Corecom Lazio Delibera n. 68/11
Corecom Lazio Delibera n. 72/11
Corecom Lazio Delibera n. 9/12
Corecom Lazio Delibera n. 10/12
Corecom Lazio Delibera n. 11/12
Corecom Lazio Delibera n. 13/12
Corecom Lazio Delibera n. 14/12
Corecom Lazio Delibera n. 15/12
Corecom Lazio Delibera n. 19/12
Corecom Lazio Delibera n. 26/12
Corecom Lazio Delibera n. 27/12
Corecom Lazio Delibera n. 31/12
Corecom Lazio Delibera n. 33/12
Corecom Lazio Delibera n. 34/12
Corecom Lazio Delibera n. 36/12
Corecom Toscana Delibera n. 21/12

Corecom Toscana Delibera n. 22/12
Corecom Umbria Delibera n. 4/11
Corecom Umbria Delibera n. 6/11
Corecom Umbria Delibera n. 10/11
Corecom Umbria Delibera n. 15/11
Corecom Umbria Delibera n. 22/11
Corecom Umbria Delibera n. 26/11
Corecom Umbria Delibera n. 29/11
Corecom Umbria Determinazione n. 19/11
Corecom Umbria Delibera n. 3/12
Corecom Umbria Delibera n. 4/12
Corecom Umbria Delibera n. 18/12
Corecom Umbria Delibera n. 20/12
Corecom Umbria Delibera n. 21/12
Corecom Umbria Delibera n. 33/12
Corecom Umbria Delibera n. 34/12
Corecom Umbria Delibera n. 35/12
Corecom Umbria Delibera n. 37/12
Corecom Umbria Delibera n. 45/12
Corecom Umbria Delibera n. 46/12
Corecom Umbria Delibera n. 48/12
Corecom Umbria Delibera n. 57/12
Corecom Umbria Delibera n. 62/12
Corecom Umbria Delibera n. 72/12
Corecom Umbria Delibera n. 74/12
Corecom Umbria Delibera n. 79/12

Corecom Lazio Delibera n. 20/11

La domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente relativo alla prova della conclusione del contratto di cui si discute. Infatti, è principio generale dell'ordinamento, sancito dall'articolo 2967 c.c., quello secondo il quale il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento del contratto deve (solo) provare la fonte negoziale o legale del suo diritto (ex multis Cass., S.U., sent. n. 13533/2001).

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 56/11

Corecom Lazio Delibera n. 30/11

La domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente. Con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese (a detta dell'utente) indebitamente pagate, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 71/11

Corecom Lazio Delibera n. 16/12

Corecom Lazio Delibera n. 37/11

La domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente. Con riferimento al caso di specie, per ottenere il riconoscimento di un indennizzo per asserito ritardo nel trasloco della linea, l'utente avrebbe dovuto quantomeno produrre la richiesta di trasloco della linea.

Corecom Lazio Delibera n. 43/12

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass., sentenze n. 13533/ 2001, n. 2387/2004, n. 1743/2007, n. 9351/207, n. 26953/2008, e n. 15677/2009, n. 936/2010), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex articolo 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 47/12
Corecom Lazio Delibera n. 49/12
Corecom Lazio Delibera n. 50/12
Corecom Lazio Delibera n. 51/12
Corecom Lazio Delibera n. 56/12
Corecom Lazio Delibera n. 57/12
Corecom Lazio Delibera n. 58/12
Corecom Lazio Delibera n. 59/12
Corecom Lazio Delibera n. 60/12
Corecom Lazio Delibera n. 61/12
Corecom Lazio Delibera n. 62/12

Corecom Lazio Delibera n. 65/12
Corecom Lazio Delibera n. 66/12
Corecom Lazio Delibera n. 67/12
Corecom Lazio Delibera n. 68/12
Corecom Lazio Delibera n. 72/12
Corecom Lazio Delibera n. 73/12
Corecom Lazio Delibera n. 75/12
Corecom Lazio Delibera n. 76/12
Corecom Lazio Delibera n. 77/12
Corecom Lazio Delibera n. 78/12

Corecom Lazio Delibera n. 50/12

In materia di indennizzo per malfunzionamento del servizio deve osservarsi che è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale di interessamento, al fine di delinearne e delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, oltre al periodo di malfunzionamento / interruzione del servizio, deve essere indicata anche la data di ripristino del servizio stesso.

Corecom Lazio Delibera n. 69/12

Sebbene risulti provata l'esistenza di un rapporto contrattuale tra l'utente e il gestore telefonico, la totale carenza probatoria circa il disservizio lamentato dall'utente, anche negli elementi minimi necessari per inquadrare il fatto, deve portare al rigetto della domanda dell'istante.

Corecom Lombardia Delibera n. 10/11

In tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisca per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento.

Conformi:

Corecom Lombardia Delibera n. 42/12

Corecom Lombardia Determinazione n. 5/12

Corecom Lombardia Delibera n. 11/11

Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea o di modifica del contratto, rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o definite da specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della contestazione dell'utente sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore medesimo, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del gestore, e deve altresì fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (non potendosi ritenere sufficiente un generico richiamo a non meglio specificati motivi tecnici) poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto così da poter operare le proprie scelte.

Corecom Lombardia Delibera n. 15/11

Accertata la sussistenza di un rapporto contrattuale tra l'utente e l'operatore (l'istante ha prodotto copia del contratto sottoscritto con contestuale richiesta di migrazione), incombe sull'operatore l'onere di provare il corretto adempimento dell'obbligazione assunta (cfr. per tutte Cass., S.U., sent. 30 ottobre 2001, n. 13533).

Nel caso di specie, attesa la mancanza di prova circa la corretta fornitura del servizio, la condotta dell'operatore integra dunque inadempimento ex articolo 1218 c.c., da cui sorge in capo all'utente il diritto ad un equo indennizzo.

Corecom Lombardia Delibera n. 26/12

In base a quanto stabilito dalla Corte di Cassazione (Cass., S.U., sent. 30 ottobre 2001, n. 13533), in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisca per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto

adempimento (e ciò anche nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento dell'obbligazione, posto che al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento).

Conformi:

Corecom Puglia Delibera n. 18/12

Corecom Puglia Delibera n. 19/12

Corecom Puglia Delibera n. 20/12

Corecom Puglia Determinazione n. 21/12

Corecom Puglia Determinazione n. 23/12

Coprocom Trento Delibera n. 6/12

In tema di ripartizione dell'onere della prova, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'articolo 1218 c.c., nonché a quanto affermato dall'Agcom al punto III.3.2 della delibera n. 529/09/CONS, si deve affermare che il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

Corecom Umbria Delibera n. 14/12

A fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore.

36

Corecom Umbria Delibera n. 67/12

In presenza di contestazioni da parte dell'utente in ordine alla mancata attivazione e/o sospensione e/o al non corretto funzionamento dei servizi contrattualmente pattuiti, è onere del gestore dare prova del corretto adempimento degli obblighi assunti, in ossequio al generale criterio di riparto dell'onere della prova nelle azioni di responsabilità contrattuale (cfr. Cass., sent. 12 febbraio 2010, n. 3373).

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 76/12

Corecom Umbria Delibera n. 77/12

NON CONTESTAZIONE

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 15/10

In caso di mancata contestazione da parte dell'operatore, i fatti dedotti dall'utente devono essere considerati integralmente provati. Soccorre in tal senso quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c., recentemente modificato ad opera della legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione, raggiungendo, per quanto riguarda questa sede, il livello di "riscontro" alla "fondezza"

dell'istanza ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 8/11

Corecom Lazio Delibera n. 23/12

Qualora, a fronte della contestazione dell'utente circa la mancata attivazione del servizio, l'operatore dia prova del contrario, l'utente ha l'onere di replicare sul punto.

Nel caso di specie, l'utente non ha replicato in proposito, pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso. Deve pertanto applicarsi quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Ne consegue che le domande dell'utente devono essere rigettate nel merito, fondandosi su un presupposto di fatto (mancata attivazione del servizio) documentalmente smentito dall'operatore, che ha invece provato l'avvenuta attivazione.

Corecom Lazio Delibera n. 43/12

Qualora l'operatore non svolga alcuna attività difensiva, deve farsi applicazione di quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c. come modificato dalla legge n. 69/2009, da considerarsi come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti non specificamente contestati dalla parte costituita.

37

Corecom Lombardia Delibera n. 17/12

Secondo il principio ordinamentale di cui all'articolo 115, comma 1, c.p.c., qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'articolo 1218 c.c.

Conformi:

Corecom Lombardia Delibera n. 29/12

Corecom Lombardia Determinazione n. 6/12

Corecom Umbria Delibera n. 6/11

I fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornirne la relativa prova (cfr. Cass., sent. n. 18399/2009).

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 10/11

Corecom Umbria Delibera n. 16/12

Corecom Umbria Delibera n. 15/11

Corecom Umbria Delibera n. 18/12

Corecom Umbria Delibera n. 19/11

Corecom Umbria Delibera n. 32/12

Corecom Umbria Delibera n. 31/11

Corecom Umbria Delibera n. 37/12

Corecom Umbria Delibera n. 4/12

Corecom Umbria Delibera n. 39/12

Corecom Umbria Delibera n. 12/12

Corecom Umbria Delibera n. 46/12

Corecom Umbria Delibera n. 48/12
Corecom Umbria Delibera n. 51/12
Corecom Umbria Delibera n. 58/12

Corecom Umbria Delibera n. 62/12
Corecom Umbria Delibera n. 65/12
Corecom Umbria Delibera n. 68/12

TRATTATIVE

Agcom Delibera n. 118/11/CIR

Non può rinvenirsi alcuna ammissione di responsabilità da parte dell'operatore in seguito all'emissione di assegni bancari in favore dell'utente, in quanto il comportamento assunto dall'operatore precedentemente all'avvio della presente procedura non costituisce un implicito riconoscimento della fondatezza dell'istanza di parte, ma è espressione della volontà della predetta società di comporre la lite al fine di soddisfare le pretese del cliente. Sul punto, anche la giurisprudenza è conforme: secondo la Cassazione (sent. 13 ottobre 2005, n.19883) “le trattative per comporre bonariamente la vertenza, le proposte, le concessioni e le rinunzie fatte dalle parti a scopo transattivo [...] non hanno una funzione meramente dichiarativa della situazione giuridica preesistente, né come proprio presupposto l'ammissione totale o parziale della pretesa avversaria; e non comportano neppure implicito riconoscimento della validità di una o di entrambe le contrapposte tesi delle parti, ma al contrario sono rivolte a modificare la disciplina di un rapporto preesistente mediante reciproche concessioni tra di esse in modo che ciascuna subisca un sacrificio”.

Inoltre, “le dichiarazioni rese da una parte all'altra in sede transattiva ed il riconoscimento dei fatti a sé sfavorevoli e favorevoli all'altra parte non hanno natura confessoria, per mancanza di animus confitendi, [...] ma s'inseriscono nel contenuto del contratto transattivo e sono strumentali rispetto al raggiungimento dello scopo di questo (Cass., sent. n.19549/2004)”.

38

Conformi:

Agcom Delibera n. 135/11/CIR

Agcom Delibera n. 11/12/CIR

Corecom Lombardia Determinazione n. 1/12

Nella responsabilità precontrattuale e contrattuale, il legislatore ha introdotto una presunzione relativa di colpevolezza del debitore che si rende inadempiente, esonerando il creditore dal relativo onere probatorio. Secondo l'articolo 1337 c.c., circa i requisiti la cui sussistenza permette di configurare la responsabilità precontrattuale, occorre che vi siano delle trattative che, per serietà e conclusione, abbiano determinato l'affidamento dell'altra parte nella conclusione del contratto; che gli elementi essenziali di quest'ultimo siano definiti e che si sia formato sugli stessi un sostanziale accordo; che vi sia violazione della buona fede intesa in senso oggettivo, cioè come lealtà di condotta verso la controparte. La relatività della presunzione fa salva, tuttavia, la possibilità del debitore di liberarsi da ogni responsabilità, provando l'assenza di una qualsiasi colpa propria ai sensi dell'articolo 1218 c.c..

In forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio in tema d'inadempimento delle obbligazioni, l'operatore deve quindi provare di avere adempiuto esattamente e diligentemente la propria prestazione, confutando la tesi sostenuta dall'utente. In mancanza di tale prova, deve quindi ritenersi provato l'inadempimento dell'operatore.

TERMINE DI PRESCRIZIONE

Corecom Lazio Delibera n. 24/11

In tutti i contratti di somministrazione (acqua, energia, gas, telefono fisso, telefono mobile a bollettazione, etc.) vige una prescrizione breve, diversa dall'ordinaria decennale. L'articolo 2948 n. 4 c.c. prevede, infatti, che si prescrivono in cinque anni gli interessi e, in generale, tutto ciò che "deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi".

Tuttavia, nel caso di specie, è da escludere l'applicabilità del predetto termine di prescrizione quinquennale previsto dall'articolo 2948 n. 4 c.c., poiché esso riguarda esclusivamente la domanda diretta a conseguire i crediti che maturano annualmente o in termini più brevi e non già la restituzione degli stessi in quanto indebitamente pagati.

Ciò in applicazione del combinato disposto degli articoli 2033 e 2946 c.c., secondo il quale, in assenza di disposizioni normative specifiche, il diritto di ripetere ciò che è stato indebitamente pagato soggiace al termine decennale previsto per la prescrizione ordinaria.

Nel caso di specie quindi il diritto alla ripetizione delle somme versate indebitamente, ad oggi non risulta prescritto.

ATTIVAZIONI NON RICHIESTE

TUTELA IN CASO DI ATTIVAZIONE NON RICHIESTA

Agcom Delibera n. 65/10/CIR

Devono essere accolte le richieste dell'utente qualora l'operatore non sia in grado di dimostrare l'avvenuta conclusione di un contratto con l'utente: pertanto l'operatore dovrà provvedere allo storno delle fatture illegittimamente emesse, oltre a corrispondere un indennizzo per la procurata sospensione del servizio con il precedente operatore.

Agcom Delibera n. 68/10/CIR

Qualora l'utente disconosca il contratto di attivazione di un'utenza, e l'operatore non sia in grado di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse.

Devono infatti trovare attuazione le misure disposte dall'articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, in forza del quale "fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente".

41

Conformi:

Agcom Delibera n. 84/10/CIR

Agcom Delibera n. 12/11/CIR

Agcom Delibera n. 125/11/CIR

Agcom Delibera n. 155/11/CIR

Agcom Delibera n. 31/12/CIR

Agcom Delibera n. 71/10/CIR

Non può essere accolta la contestazione dell'istante relativa all'attivazione di un servizio non richiesto qualora l'operatore dia prova (tramite produzione del contratto regolarmente sottoscritto) della richiesta di attivazione formulata dall'utente.

Agcom Delibera n. 2/11/CIR

Il quadro normativo, ed in particolare la delibera Agcom n. 664/06/CONS (contenente disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza), nonché i principi di certezza giuridica e di affidamento contrattuale, prevedono a salvaguardia dell'effettiva conclusione del contratto, l'acquisizione del consenso informato del titolare dell'utenza mediante la registrazione integrale della conversazione telefonica ed il successivo invio al recapito dell'utente del modulo di conferma.

Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti e sulla base delle risultanze istruttorie non è emerso alcun tracciamento della volontà espressa dall'utente.

Pertanto, in conformità a quanto disposto dall'articolo 7, comma 5, della delibera Agcom n.179/03/CSP, a fronte della fatturazione di importi inerenti ad un bene mai richiesto e oltretutto mai fornito, merita accoglimento la richiesta di rimborso della parte istante.

Agcom Delibera n. 10/11/CIR

Qualora l'utente disconosca l'acquisto di terminali fatturatigli dall'operatore, e questi non sia in grado di esibire la prova dell'avvenuta conclusione dei relativi contratti di acquisto, deve disporsi lo storno della fattura contestata. Infatti, gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di beni e servizi non richiesti (delibera Agcom n. 664/06/CONS, articolo 3).

Agcom Delibera n. 36/11/CIR

Deve ritenersi meritevole di accoglimento la richiesta dell'istante avente ad oggetto lo storno delle somme addebitate a titolo di corrispettivo per la fornitura di un servizio mai richiesto, qualora l'operatore riconosca che l'utente non ha mai fatto richiesta di attivazione del servizio in contestazione.

Conformi:

Agcom Delibera n. 44/11/CIR

Agcom Delibera n. 40/11/CIR

Deve considerarsi illegittima l'attivazione di sim non richieste da parte dell'utente, qualora l'operatore non fornisca alcuna prova atta a dimostrare la volontà dell'utente alla conclusione del contratto.

In caso di attivazione di servizi o fornitura di beni non richiesti, sussiste l'obbligo per l'operatore di non pretendere alcuna prestazione corrispettiva e di provvedere, a proprie spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro dei beni sconosciuti (articolo 7, comma 5, delibera Agcom n. 179/03/CSP).

Nel caso di specie, però la predetta disposizione non deve essere applicata, poiché dalle risultanze istruttorie non risulta alcun addebito o pregiudizio economico per il cliente.

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo. Infatti l'attivazione ex novo delle sim non ha di fatto causato alcun pregiudizio tale da giustificare un ristoro indennitario.

In ogni caso, né la norma regolamentare né le condizioni generali di contratto prospettano, nei casi di fornitura di servizi non richiesti, la quantificazione di un indennizzo.

Conformi:

Agcom Delibera n. 81/11/CIR

Agcom Delibera n. 69/11/CIR

Non può essere accolta la contestazione dell'istante relativa all'attivazione di un servizio non richiesto qualora l'operatore dia prova (tramite registrazioni vocali della telefonata), della regolare stipula del contratto, avvenuta nel rispetto delle normative di settore.

Conformi:

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Agcom Delibera n. 126/11/CIR
Agcom Delibera n. 135/11/CIR
Agcom Delibera n. 11/12/CIR

Agcom Delibera n. 89/12/CIR
Agcom Delibera n. 123/12/CIR

Agcom Delibera n. 121/12/CIR

Qualora risulti provato, come nel caso di specie, che il gestore ha attivato un servizio mai richiesto dall'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere un indennizzo per ogni giorno di illegittima attivazione del servizio.

Corecom Abruzzo Delibera n. 2/12

Il regolamento "recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", approvato con delibera Agcom n. 664/06/CONS, all'articolo 2, comma 5, dispone: "la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3 e 4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione". Il successivo articolo 6 del regolamento prevede che "prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate all'articolo 53, comma 1, del codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione a mezzo fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta".

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per via telefonica. Infatti solo mediante apposito documento scritto il consumatore può verificare che l'offerta proposta sia meno conveniente rispetto a quanto prospettato per telefono dall'operatore, esercitando, quindi, il proprio diritto al ripensamento.

Nel caso di specie, il gestore risulta aver adempiuto a tutti gli obblighi previsti dalla delibera Agcom n. 664/06/CONS, e quindi il rapporto contrattuale può ritenersi validamente instaurato, e successivamente confermato dal mancato esercizio del diritto di ripensamento.

Pertanto, la buona fede dell'utente nonché lo scarso livello di consapevolezza dello stesso sul valore giuridico del contatto telefonico, dovuta all'età anagrafica dell'utente, non possono superare la forza degli strumenti previsti dalla normativa vigente a tutela del consumatore, tutti regolarmente attivati nel caso di specie dal gestore telefonico.

Conformi:

Corecom Abruzzo Determinazione n. 17/12 **Corecom Abruzzo Determinazione n. 23/12**
(relativamente alla prima parte della massima)

Corecom Calabria Delibera n. 51/11

Ai sensi dell'articolo 57, commi 1 e 2 del codice del consumo (d. lgs. n. 206/2005 e successive modifiche), è vietata la fornitura di beni o servizi al consumatore in mancanza di una sua previa ordinazione, nel caso in cui la fornitura comporti una richiesta di pagamento; il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta e, comunque, la mancata risposta non equivale al consenso.

L'articolo 3 della delibera Agcom n. 664/06/CONS ribadisce i su richiamati principi ed individua ulteriori garanzie in favore degli utenti, precisando che, in caso di attivazione di una fornitura non richiesta, ci si può opporre in ogni tempo e con qualsiasi mezzo alla stessa per esercitare il diritto di recesso e per ottenere il ripristino della situazione precedente, a cura e spese dell'operatore e senza alcun costo a carico dell'utente.

Nella fattispecie in esame, dagli atti istruttori risulta che l'istante ha tempestivamente comunicato all'operatore la sua ferma e chiara intenzione di non voler aderire ad alcuna proposta commerciale. Se ne deduce che, ai sensi dell'articolo 1418 c.c., il contratto di abbonamento in questione, difettando di uno dei requisiti essenziali di cui all'articolo 1325 c.c., è nullo e, come tale, improduttivo di effetti.

Ne consegue il diritto dell'utente allo storno delle fatture illegittimamente emesse.

Corecom Calabria Delibera n. 55/11

Nel caso di attivazione di servizi o di fornitura di beni non richiesti, sussiste l'obbligo per l'operatore di non pretendere alcuna prestazione corrispettiva e di provvedere a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro dei beni sconosciuti (cfr. articolo 7, comma 5, delibera Agcom n. 179/03/CSP).

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 29/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 5/11

Ai sensi della delibera Agcom n. 664/06/CONS, il contratto relativo alla somministrazione di servizi telefonici, concluso a distanza, non può dirsi perfezionato se l'operatore non adempie agli obblighi previsti dalla suddetta normativa: in particolare l'operatore è tenuto ad inviare all'utente un apposito modulo di conferma del contratto, contenente una serie di informazioni tra cui quella relativa alla facoltà dell'utente di proporre opposizione, qualora ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto.

Nel caso di specie, l'utente afferma di non aver ricevuto alcun modulo di conferma del contratto, e l'operatore ha depositato un documento che risulta non essere stato sottoscritto dall'utente, pertanto si può affermare che il contratto di somministrazione di servizi telefonici non si è mai concluso.

Ne consegue che l'occupazione della linea da parte dell'operatore (in modalità CPS) deve ritenersi illegittima.

Peraltro, dopo aver illegittimamente preso in carico l'utenza, l'operatore non ha mai somministrato il servizio, lasciando di fatto l'utente privo del servizio telefonico.

Conseguentemente, deve riconoscersi il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da liquidarsi ripartitamente per ciascun disservizio (attivazione illegittima e sospensione del servizio),

conformemente al principio della pluralità degli indennizzi espresso nella delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 33/12

A fronte della contestazione dell'utente circa l'attivazione di utenze non richieste, dato che la questione relativa all'eventuale falsificazione della firma esula dall'ambito di competenza del Comitato, occorre procedere rivolgendosi al gestore alcune richieste istruttorie per verificare la volontà di sottoscrizione dei contratti da parte dell'istante.

Nel caso di specie, l'operatore non ha adempiuto a tali richieste. Questo dato, unitamente alla denuncia proposta dall'utente, inducono a desumere la buona fede dell'istante, con conseguente riconoscimento di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 49/10

A fronte della contestazione dell'utente circa l'attivazione di servizi non richiesti, qualora l'operatore non sia in grado di dimostrare la ricezione di una richiesta dell'utente per il servizio attivato, l'operatore è tenuto a provvedere allo storno di tutte le fatture emesse e alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 104/10

In caso di contestazione dell'utente circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata.

Nel caso di specie l'operatore ha prodotto due proposte di abbonamento, compilate e sottoscritte (almeno in apparenza dal ricorrente), corredate dall'autorizzazione permanente di addebito in conto corrente e dalla fotocopia del documento d'identità del ricorrente.

Non può quindi ritenersi fondata la contestazione circa l'arbitraria attivazione delle utenze telefoniche, e non può quindi riconoscersi alcun indennizzo all'utente.

Corecom Lazio Delibera n. 51/10

A fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle cd. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle delibere Agcom n. 41/09/CIR (articolo 3), n. 664/06/CONS (articolo 3), n. 179/03/CSP (articolo 7, comma 5), nonché dal codice delle comunicazioni elettroniche (articolo 70) e dal codice del consumo (articolo 57).

Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio, o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore; in atti non risulta alcuna documentazione che lo comprovi e, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità per indebita attivazione di un servizio non richiesto, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 22/12

Corecom Lombardia Delibera n. 26/12

Gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nonché ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino al ripristino della precedente configurazione.

Conformi:

Corecom Lombardia Determinazione n. 4/12

Corecom Lombardia Delibera n. 52/12

L'articolo 57 del codice del consumo fa espresso divieto agli operatori di attivare la fornitura di beni o servizi al consumatore in mancanza di una sua previa ordinazione, prevedendo altresì che il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In termini analoghi si esprime l'articolo 7, comma 5, della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Inoltre, nel caso di contratti a distanza, le disposizioni dettate dalla delibera Agcom n. 664/06/CONS impongono specifici obblighi informativi in capo all'operatore, sia al momento della conclusione del contratto, sia fino al momento dell'inizio dell'esecuzione.

Nel caso di specie, non è stata fornita dall'operatore alcuna prova dell'adempimento di tali oneri informativi ed è da ritenere che l'attivazione dei servizi sia stata disposta in assenza di un'effettiva volontà dell'utente in tal senso.

Pertanto l'operatore è tenuto allo storno di tutte le fatture emesse per i servizi non richiesti nonché alla corresponsione di un indennizzo per ogni giorno di attivazione sino al ripristino della precedente configurazione.

A tale proposito deve osservarsi che, sebbene la normativa sopra richiamata riconosca il diritto dell'utente di opporsi in ogni tempo alla fornitura non voluta, nel caso di specie il consistente lasso temporale intercorso tra l'avvenuta conoscenza dell'indebita attivazione e il reclamo proposto dall'utente è un dato che deve essere tenuto in debita considerazione ai fini della quantificazione dell'indennizzo.

Corecom Puglia Determinazione n. 16/12

In materia di contratti conclusi a distanza, gli articoli 52 e 53 del codice del consumo (D. Lgs. n. 206/2005) impongono a carico del professionista specifici obblighi informativi e sanciscono il diritto del consumatore di ricevere (prima o al massimo al momento dell'esecuzione del contratto) conferma per iscritto del contratto concluso e di tutte le informazioni previste dalla normativa.

La delibera Agcom n. 664/06/CONS ha poi precisato che: “la volontà in equivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi ed il consenso informato del titolare dell'utenza possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica”. La stessa delibera prevede poi l'obbligo per l'operatore di inviare all'utente un apposito modulo di conferma del contratto concluso a distanza, contenente tutte le informazioni prescritte dal codice del consumo.

Nel caso di specie, nessuno di tali obblighi risulta essere stato adempiuto dall'operatore, e pertanto la richiesta di indennizzo formulata dall'utente per illegittima attivazione di un servizio non richiesto deve essere accolta.

Corecom Toscana Delibera n. 11/12

Ai sensi dell'articolo 7, comma 5, della delibera Agcom n. 179/03/CSP gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche, non imputabili all'operatore stesso, che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nonché ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino al ripristino della precedente configurazione.

Corecom Umbria Delibera n. 9/10

A fronte della contestazione dell'utente circa la richiesta di attivazione del servizio, in base all'ordinario criterio di riparto dell'onere probatorio spetta all'operatore dare prova sia di aver concluso un contratto con l'utente sia di avergli fornito il servizio oggetto di detto contratto.

Nel caso di specie, dall'istruttoria compiuta risulta che l'utente non abbia mai richiesto la migrazione della propria utenza telefonica all'operatore convenuto, con la conseguenza che quest'ultimo deve essere considerato responsabile anche della disattivazione della linea conseguente alla migrazione non richiesta dall'utente.

Corecom Umbria Delibera n. 31/11

Qualora l'istante sostenga di nulla dovere all'operatore per non aver mai concluso con lo stesso alcun contratto, in base all'ordinario criterio di riparto dell'onere probatorio, spetta all'operatore fornire la prova del rapporto contrattuale e della conseguente avvenuta fornitura del servizio.

In mancanza, le pretese creditorie dell'operatore sono illegittime e danno diritto all'utente di ottenere una regolarizzazione della propria posizione contabile/amministrativa.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 21/12

Corecom Umbria Delibera n. 50/12

Corecom Umbria Delibera n. 34/12

Qualora l'utente lamenti l'attivazione di servizi non richiesti (nella specie: attivazione di linee telefoniche ulteriori rispetto a quelle pattuite), in base all'ordinario criterio di riparto dell'onere probatorio, spetta all'operatore fornire la prova che l'utente aveva effettivamente richiesto tale attivazione. In mancanza di tale prova, l'attivazione deve essere considerata illegittima e dà diritto all'utente di ottenere una regolarizzazione della propria posizione contabile/amministrativa, poiché in forza dell'articolo 3 della delibera Agcom n. 664/06/CONS all'operatore non spetta alcun compenso per la fornitura di servizi non richiesti.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 40/12

SOGGETTO LEGITTIMATO A CONCLUDERE IL CONTRATTO

Agcom Delibera n. 125/12/CIR

La possibilità per il coniuge del titolare della linea di stipulare il contratto (a distanza) è stata riconosciuta da questa Autorità richiamando il principio civilistico in base al quale entrambi i coniugi, anche disgiuntamente, sono legittimati a porre in essere tutti gli atti idonei a produrre effetti giuridicamente rilevanti nell'interesse della famiglia (articoli 143, 180 e 189 c.c.). L'applicazione di tale principio, alla stregua della nozione di apparenza giuridica, determina una responsabilità del coniuge ogni qual volta gli atti sono posti in essere nell'interesse del nucleo familiare, anche quando l'obbligazione è assunta dall'altro coniuge spendendo il nome del consorte. Resta chiaro che la validità riconosciuta, in questa sede, al contratto stipulato a distanza non rileva ai fini dell'eventuale disconoscimento della voce che la parte istante vorrà eventualmente palesare innanzi ai competenti organi giudiziari.

Nel caso in esame, dall'ascolto del verbal ordering, l'interlocutore dichiara di essere, inequivocabilmente, il coniuge dell'intestatario dell'utenza. Per quanto detto, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per l'illegittima migrazione dell'utenza.

Conformi:

Agcom Delibera n. 128/12/CIR

Corecom Abruzzo Determinazione n. 17/12

Non merita accoglimento l'eccezione sollevata dall'utente circa la mancanza di potere rappresentativo e negoziale in capo al soggetto contattato telefonicamente dall'operatore, che ha poi concluso un contratto a distanza per la fornitura di servizi di telecomunicazione, nel rispetto della delibera Agcom n. 664/06/CONS.

Infatti, deve essere fatta salva l'efficacia del contratto concluso dal falso rappresentante nei confronti dei terzi quando il comportamento colpevole del falso rappresentato abbia ingenerato un affidamento incolpevole del terzo contraente. Nel caso di specie può essere invocato il principio dell'apparenza del diritto, perché si ritiene sussistere la buona fede del gestore il quale non avrebbe avuto motivi apparenti per diffidare della veridicità delle dichiarazioni rese dal soggetto che ha manifestato la volontà di concludere il contratto ed ha prestato l'assenso alla registrazione della conversazione telefonica. E' altresì ravvisabile l'elemento del comportamento colpevole della società intestataria dell'utenza, che al momento della ricezione del contratto e del plico informativo non ha avuto la prontezza di reagire, contestandone la validità ed esercitando il diritto al ripensamento.

Conformi:

Corecom Abruzzo Determinazione n. 23/12

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 55/12

La presente controversia riguarda l'indebita attivazione di un servizio e la fornitura di un telefono cellulare, richieste da un soggetto diverso rispetto all'intestatario del contratto.

A favore dell'operatore convenuto potrebbe richiamarsi l'orientamento giurisprudenziale secondo il quale "il terzo contraente ha la facoltà e non l'obbligo di controllare se chi si qualifica rappresentante abbia i relativi poteri, cosicché non è sufficiente per l'affermazione di un

affidamento colpevole del terzo la condotta omissiva del terzo che ometta di richiedere al falsus procurator la giustificazione del potere rappresentativo”.

Tuttavia, non può non farsi riferimento in tale ambito ai principi sanciti in tema di rappresentanza dalla Corte di Cassazione, secondo cui “il principio dell’apparenza del diritto può invocarsi solo in presenza di elementi obiettivi atti a giustificare l’opinione del terzo, che abbia contrattato con il falsus procurator, in ordine alla corrispondenza tra la situazione apparente e quella reale. Tale opinione deve essere ragionevole e cioè non determinata da un comportamento colposo del terzo medesimo, il quale trascuri di accertarsi della realtà facilmente controllabile e si affidi invece alla mera apparenza incorrendo in errore”.

Nel caso di specie la richiesta di abbonamento era sottoscritta da un soggetto diverso rispetto al titolare dell’utenza, e non era presente alcuna delega. Deve perciò ritenersi la responsabilità dell’operatore che ha ommesso di verificare la legittimazione del soggetto che ha sottoscritto la richiesta e, conseguentemente, l’abbonamento deve ritenersi illegittimamente attivato.

SERVIZIO CPS

Agcom Delibera n. 118/11/CIR

Non può essere accolta la domanda dell’utente relativa all’attivazione non richiesta di un servizio di CPS, qualora non risulti che l’operatore abbia attivato illegittimamente tale servizio: nel caso di specie, è stata fornita prova da parte dell’operatore della regolare conclusione del contratto. In particolare l’operatore ha prodotto copia del supporto magnetico attestante la registrazione vocale del consenso inequivoco, effettivo e consapevole dell’utente all’attivazione del servizio telefonico di CPS da parte del gestore, raccolto nel rispetto degli obblighi informativi previsti dalla normativa vigente in ordine alle modalità di esercizio del diritto di ripensamento e del diritto di recesso.

49

Corecom Calabria Delibera n. 9/12

Non può essere accolta la domanda dell’utente relativa all’attivazione non richiesta di un servizio di CPS, qualora non risulti che l’operatore abbia attivato illegittimamente tale servizio: nel caso di specie, è stata fornita prova da parte dell’operatore dell’esistenza di traffico sull’utenza, del regolare pagamento delle relative fatture, e dell’assenza di contestazioni da parte dell’utente in relazione alle predette fatture. Ne consegue che l’attivazione deve considerarsi legittima.

Corecom Puglia Determinazione n. 29/11

Sussiste il diritto all’indennizzo in favore dell’utente in caso di attivazione non richiesta del servizio di CPS, qualora l’operatore non fornisca la prova circa l’avvenuta conclusione del contratto con l’utente.

Corecom Umbria Determinazione n. 5/10

Sussiste la responsabilità dell’operatore qualora risulti che quest’ultimo abbia dato corso all’attivazione del servizio di fonia in modalità di preselezione automatica in assenza di una specifica richiesta in tal senso dell’utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile-amministrativa e allo storno delle fatture emesse.

Corecom Umbria Delibera n. 32/12

In base alla delibera Agcom n. 417/06/CONS, articoli 21 e 27, il titolare del contratto di abbonamento telefonico con l'operatore di accesso per la linea è il solo soggetto legittimato a chiedere l'attivazione della prestazione CPS, e, in caso di attivazioni o disattivazioni non richieste della CPS, l'utente ha diritto di ottenere gratuitamente entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione all'operatore di accesso la precedente configurazione della propria linea. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto la prestazione non richiesta dall'utente.

SERVIZI GRATUITI

Agcom Delibera n. 63/11/CIR

Con riferimento all'attivazione non richiesta di un servizio accessorio, inizialmente gratuito e disattivato, su istanza dell'utente, prima che lo stesso desse luogo ad addebiti, perciò senza arrecare alcun pregiudizio economico, non spetta all'utente alcun indennizzo.

Peraltro, la regolamentazione di settore, in materia di servizi non richiesti, prevede l'obbligo per il gestore, nei casi di disconoscimento da parte del cliente, di ripristinare la situazione quo ante senza alcun addebito o aggravio per l'utente, così come è effettivamente successo nel caso di specie.

Corecom Calabria Delibera n. 15/11

Ai sensi dell'articolo 57 del codice del consumo è vietata la fornitura di servizi di comunicazione elettronica in mancanza di un'espressa richiesta da parte del cliente. Nel caso di attivazione di servizi non richiesti, l'operatore non deve pretenderne il pagamento ed è tenuto a ripristinare la situazione precedente, sopportando tutti i relativi costi della disattivazione (cfr. anche delibera Agcom n. 664/06/CONS, articolo 3).

Tale regola deve essere applicata anche nel caso in cui i servizi attivati dall'operatore all'insaputa dei clienti siano servizi non a pagamento ma gratuiti.

DISATTIVAZIONI NON RICHIESTE

TUTELA IN CASO DI DISATTIVAZIONE NON RICHIESTA

Agcom Delibera n. 8/10/CIR

Non può essere accolta la domanda di indennizzo formulata dall'utente per l'indebita disattivazione del servizio voce qualora, come nel caso di specie, tale disattivazione sia stata la conseguenza di una scelta dell'utente stesso.

In particolare l'utente aveva concluso con l'operatore un contratto in cui il servizio voce era complementare al servizio adsl, in quanto il servizio di fonia veniva erogato in modalità voip.

Pertanto, l'avvenuta disdetta del servizio adsl da parte dell'utente, ha comportato la conseguente e legittima disattivazione anche del servizio voce.

Agcom Delibera n. 19/10/CIR

L'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per indebita disattivazione del servizio qualora l'operatore abbia disposto la disattivazione a seguito del recesso dell'utente, senza tener conto però che tale recesso era stato revocato a seguito dell'adesione dell'utente ad una nuova offerta contrattuale proposta dall'operatore nell'ambito dell'attività di customer retention.

Agcom Delibera n. 24/10/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore per illegittima disattivazione del servizio qualora, in materia di servizi prepagati, lo stesso abbia disabilitato tout court l'utenza a causa del decorso del termine massimo previsto dal contratto per effettuare una ricarica, senza attivare il meccanismo, pure previsto dal contratto (a tutela dell'utente), di disabilitare in un primo momento solo le chiamate in uscita, consentendo così all'utente stesso di effettuare una ricarica per evitare la disattivazione.

Ne consegue che l'utente ha diritto al ripristino della situazione quo ante, mediante il riconoscimento del credito residuo vantato al momento della disattivazione, oltre all'indennizzo per l'indebita disattivazione.

Conformi:

Agcom Delibera n. 28/10/CIR

Agcom Delibera n. 79/11/CIR

Agcom Delibera n. 127/11/CIR

Agcom Delibera n. 78/10/CIR

Non può essere accolta la domanda di indennizzo formulata dall'utente per l'indebita disattivazione del servizio voce qualora, come nel caso di specie, tale disattivazione sia stata la conseguenza della mancata effettuazione di ricariche entro il termine contrattualmente previsto, e sia stata altresì preavvisata tramite l'iniziale disattivazione del solo servizio voce in uscita.

Agcom Delibera n. 58/11/CIR

L'articolo 2, comma 9, della delibera Agcom n. 78/08/CIR prevede espressamente che “il trentunesimo giorno successivo a quello di scadenza del servizio il numero ritorna a disposizione del donator per successive assegnazioni e nel rispetto di quanto sancito dal piano nazionale di numerazione in tema di latenza”.

Pertanto, l'operatore recipient può riassegnare la numerazione al donator solo qualora il cliente, entro 30 giorni dalla cessazione del servizio, non faccia pervenire alcuna richiesta di portabilità.

Nel caso in esame, l'istante ha formulato tale richiesta e conseguentemente la disattivazione dell'utenza disposta dall'operatore non può ritenersi legittima e fa sorgere in capo all'utente il diritto all'indennizzo.

Corecom Lazio Delibera n. 12/10

Deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo per ogni giorno di indebita disattivazione della linea qualora, come nel caso di specie, questa sia stata disposta per errore dall'operatore.

Corecom Lazio Delibera n. 38/10

L'utente ha diritto ad un indennizzo per illegittima disattivazione della sim qualora l'operatore non sia stato in grado di dimostrare nel corso dell'istruttoria che il provvedimento di disattivazione era stato la conseguenza di un asserito provvedimento dell'Autorità giudiziaria.

Corecom Lazio Delibera n. 1/11

E' da ritenersi illegittimo il comportamento dell'operatore che abbia disattivato la sim dell'utente senza che ricorressero i presupposti contrattualmente previsti per tale disattivazione, e, conseguentemente, spetta all'utente un indennizzo per l'inadempimento contrattuale.

Infatti, in base alla carta dei servizi, l'unica legittima causa di disattivazione della sim e della numerazione ad essa associata sarebbe stata la mancanza di operazioni di ricarica per tredici mesi, circostanza che non è stata provata dall'operatore.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 31/12

Corecom Lazio Delibera n. 69/11

Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Gli utenti devono quindi essere tenuti indenni dalle conseguenze pregiudizievoli di qualsiasi disattivazione di servizi che non sia stata previamente richiesta.

In caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato la disattivazione, l'utente deve essere manlevato dalle conseguenze economiche derivate dalla disattivazione del servizio.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 30/12

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Corecom Lazio Delibera n. 9/12

Secondo quanto previsto dall'articolo 8 della delibera Agcom n. 26/08/CIR, come modificato dalla delibera n. 74/10/CIR, "gli operatori possono disporre, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, la cessazione della relativa numerazione qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi. Gli operatori che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali, ferme restando, in ogni caso, le pertinenti disposizioni riguardanti il trattamento del credito residuo. Gli operatori informano l'utente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero. Tali numerazioni possono essere utilizzate per altri utenti dopo il prescritto periodo di latenza".

Nel caso di specie, non risulta che l'operatore si sia attenuto a tale procedura, avendo l'utente affermato di non aver mai ricevuto un preavviso della cessazione, e non avendo l'operatore fornito prova contraria, nè avendo fornito prova certa dell'effettivo ricorso al meccanismo cosiddetto del dodicesimo mese.

In conseguenza di quanto sopra, deve ritenersi che il comportamento dell'operatore non sia stato conforme a quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia e che, di conseguenza, spetti all'utente un indennizzo.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 13/12

Corecom Lazio Delibera n. 34/12

In mancanza di una valida prova idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore per l'anticipata interruzione dei servizi (avvenuta nel caso di specie con quattro mesi di anticipo rispetto alla naturale scadenza del contratto), deve ritenersi che il disservizio lamentato si sia verificato per una causa imputabile all'operatore, con conseguente diritto dell'utente ad ottenere il rimborso del costo dell'abbonamento per il periodo di mancata fruizione del servizio.

Corecom Puglia Determinazione n. 13/11

Non è fondata la contestazione relativa alla disattivazione della smart card per servizi di televisione a pagamento qualora tale disattivazione sia avvenuta alla naturale scadenza del contratto, indicata sul retro della stessa scheda.

Corecom Puglia Delibera n. 12/12

Sussiste la responsabilità dell'operatore per illegittima disattivazione del servizio qualora, in materia di servizi prepagati, lo stesso abbia disabilitato tout court l'utenza a causa del decorso del termine massimo previsto dal contratto per effettuare una ricarica, senza attivare il meccanismo, pure previsto dal contratto (a tutela dell'utente), di disabilitare in un primo momento solo le chiamate in uscita, consentendo così all'utente stesso di effettuare una ricarica per evitare la disattivazione.

Conformi:

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Corecom Lazio Delibera n. 41/11

Corecom Lazio Delibera n. 45/11

Corecom Toscana Delibera n. 6/12

Qualora l'utente lamenti l'arbitraria disattivazione dei servizi oggetto di contratto di fornitura o il ritardo rispetto alla richiesta di rientrare nella disponibilità di detti servizi, l'operatore, per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati, se non da una specifica richiesta dell'utente, da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, poiché gli operatori devono fornire, anche sotto il profilo temporale, i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto (delibera Agcom n. 179/03/CSP, articolo 3, comma 4).

In tutti i casi contrari, l'utente deve essere innanzitutto manlevato dalle conseguenze economiche derivate dalla disattivazione del servizio; ha inoltre diritto ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno della disattivazione sino al ripristino della precedente configurazione, secondo le previsioni delle carte dei servizi per il ritardo o l'inadempimento a carico del gestore o dei gestori responsabili.

Corecom Toscana Determinazione n. 9/12

Sussiste la responsabilità dell'operatore per illegittima disattivazione del servizio qualora questi abbia disabilitato tout court l'utenza a causa del decorso del termine massimo previsto dal contratto per effettuare una ricarica, senza attivare il meccanismo, pure previsto dal contratto (a tutela dell'utente), di disabilitare in un primo momento solo le chiamate in uscita, consentendo così all'utente stesso di effettuare una ricarica per evitare la disattivazione.

Ne consegue il diritto dell'utente alla riattivazione del servizio e al ripristino dell'originario piano tariffario, oltre che alla corresponsione di un indennizzo per la mancata fruizione del servizio a seguito dell'indebita disattivazione.

Corecom Umbria Delibera n. 73/12

Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi proceda alla disattivazione tout court dell'utenza telefonica dell'utente invece che alla disattivazione della sola linea adsl, così come era stato richiesto dall'utente stesso.

CREDITO RESIDUO

CREDITO DA AUTORICARICA

Agcom Delibera n. 25/10/CIR

La presente controversia si iscrive nell'operazione generale di messa in scadenza di una parte dell'autoricarica, effettuata dall'operatore convenuto.

Tale operazione, già valutata dall'Autorità, è stata ritenuta un legittimo mezzo di autotutela dell'operatore nei confronti di quei clienti che avevano utilizzato il servizio di autoricarica in maniera non conforme alle condizioni contrattuali.

Nel caso di specie tuttavia, dai tabulati risulta che gli utenti non hanno fatto un uso scorretto del servizio, avendo infatti maturato a titolo di autoricarica una somma inferiore alla soglia individuata quale discrimine di un "uso normale" del servizio. Deve quindi ritenersi che, con riferimento al periodo in contestazione, l'utilizzo del servizio sia stato conforme alla causa dell'accordo sottoscritto, vale a dire alla sua funzione economico-sociale, secondo un'interpretazione di buona fede dell'offerta commerciale nel suo complesso.

Pertanto deve affermarsi il diritto degli utenti ad ottenere la restituzione integrale del credito scaduto, atteso che nei loro confronti la misura di autotutela posta in essere dall'operatore appare priva di causa.

Conformi:

Agcom Delibera n. 46/10/CIR

Agcom Delibera n. 56/10/CIR

Agcom Delibera n. 57/10/CIR

Agcom Delibera n. 58/10/CIR

Agcom Delibera n. 59/10/CIR

Agcom Delibera n. 60/10/CIR

Agcom Delibera n. 61/10/CIR

Agcom Delibera n. 62/10/CIR

Agcom Delibera n. 63/10/CIR

Agcom Delibera n. 66/10/CIR

Agcom Delibera n. 94/10/CIR

La presente controversia si iscrive nell'operazione generale di messa in scadenza di una parte dell'autoricarica, effettuata dall'operatore convenuto.

Tale operazione, già valutata dall'Autorità, è stata ritenuta quale legittimo mezzo di autotutela dell'operatore nei confronti di quei clienti che avevano utilizzato il servizio di autoricarica in maniera non conforme alle condizioni contrattuali.

Nel caso di specie occorre valutare se, con riferimento al periodo in contestazione, l'utilizzo del servizio sia stato conforme alla causa dell'accordo sottoscritto, vale a dire alla sua funzione economico-sociale, secondo un'interpretazione di buona fede dell'offerta commerciale nel suo complesso.

Dai tabulati risulta che solamente in alcuni mesi l'utente abbia superato la soglia di un "uso normale" del servizio, secondo i parametri già individuati da questa Autorità.

Pertanto all'utente dovrà essere riconosciuto il rimborso di una somma, individuata sottraendo dall'importo messo in scadenza dall'operatore quello pari alle eccedenze maturate dall'utente oltre le soglie di "uso normale" del servizio.

Agcom Delibera n. 95/10/CIR

Con riferimento al tema dell'esclusione delle direttrici estere ai fini dell'accumulo di autoricarica, deve osservarsi quanto segue. Al tempo della costituzione del rapporto contrattuale, seppur non "esplicitamente" incluso nel meccanismo di autoricarica, il traffico proveniente da direttrici estere concorreva all'effettiva maturazione dell'autoricarica, con la conseguenza che l'utente ha diritto ad un ricalcolo del bonus di autoricarica per il periodo intercorrente tra la data in cui l'esclusione delle direttrici estere è divenuta operativa e la data in cui ciò è stato ufficialmente reso noto al pubblico.

Conformi:

Agcom Delibera n. 42/11/CIR

Agcom Delibera n. 4/11/CIR

L'operazione di messa in scadenza di una parte dell'autoricarica maturata, non è da ricondurre alla fattispecie della modifica delle condizioni contrattuali di cui all'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, bensì alla disciplina ed all'esecuzione del singolo rapporto utente/gestore. In effetti, come dichiarato dall'operatore, tale misura è stata posta in essere quale mezzo di tutela nei confronti di quei clienti che l'operatore ha ritenuto avessero utilizzato il servizio in maniera non conforme alle condizioni contrattuali.

Questa Autorità ha già ampiamente affrontato (nella delibera Agcom n. 11/09/CIR, nonché nelle successive delibere relative alla medesima operazione di "messa in scadenza" del credito del 4-5 ottobre 2007) la questione della maturazione da parte degli utenti di ingenti somme mensili di autoricarica e della conseguente forma di "autotutela" prescelta dal gestore.

In tale delibera, pur ritenendo l'inidoneità contrattuale e la carenza di trasparenza della misura posta in essere dal gestore, l'Autorità ha chiarito la "corresponsabilità" di entrambe le parti nell'alterazione della causa del rapporto, che si verifica qualora l'utente, traendo vantaggio dall'assenza di limiti o tetti apposti dal gestore all'autoricarica maturabile mensilmente, utilizza il servizio per accumulare bonus di credito, in maniera sostanzialmente avulsa dalla sua naturale funzione economico-sociale, che consiste nello scambio tra un servizio di comunicazione interpersonale ed un corrispettivo, e non nell'autoricarica.

L'Autorità, già in quella occasione, applicando le norme contrattuali dell'operatore, complessivamente improntate ad un canone di "uso normale" e ragionevole del servizio, ha individuato un parametro di uso normale del diritto, che all'epoca è stato indicato in 3 ore giornaliere al massimo in ricezione per ogni utenza.

Il predetto parametro, che è stato individuato sulla base di criteri in linea di massima condivisibili per qualsiasi utente e quindi anche per gli attuali istanti.

Nel caso di specie, in base ai documenti in atti, si deve rilevare che l'uso anomalo del servizio lamentato dal gestore (il quale, in ipotesi, avrebbe potuto perlomeno parzialmente giustificare la misura di "autotutela" contrattuale posta in essere dal medesimo), per l'utente non si è mai verificato.

In ogni caso detto utente non può ottenere la restituzione del credito scaduto, posto che alla data di scadenza dell'autoricarica, l'utente aveva già consumato tutto il proprio credito.

Né può trovare accoglimento la richiesta dallo stesso formulata di un indennizzo per essere stato "costretto" ad utilizzare il credito in un arco temporale limitato, in quanto il consumo "accelerato" dell'autoricarica deriva pur sempre da una scelta dell'utente, il quale, se convinto delle proprie ragioni, ben avrebbe potuto attendere per farle valere invece che consumare quanto accumulato, soprattutto ove si consideri che in virtù di tale consumo l'utente avrà senz'altro goduto di un controvalore in servizi telefonici.

Pertanto è certamente da escludersi che vi sia la necessità, in questa sede, di indennizzare l'utilizzo dell'autoricarica come se si fosse verificato un inadempimento contrattuale dell'operatore; a conclusioni diverse potrebbe in ipotesi giungersi ove l'utente chiedesse il riconoscimento degli eventuali danni subiti per quanto avvenuto, ma, come noto, la relativa domanda non sarebbe proponibile in questa sede, in virtù di quanto previsto dall'articolo 19, comma 2, del regolamento.

Agcom Delibera n. 113/11/CIR

L'assenza di un'espressa previsione in ordine al limite temporale connesso all'erogazione del bonus di ricarica, diversamente da quanto previsto per il mancato rispetto degli standards specifici menzionati in carta dei servizi, non legittima la liquidazione di un indennizzo.

Corecom Lombardia Delibera n. 10/11

Se è vero che la funzione economico-sociale del contratto telefonico consiste nello scambio tra un servizio di comunicazione interpersonale e un corrispettivo, e non nell'autoricarica (come anche ricordato dall'Agcom nella delibera n. 69/09/CIR), è anche vero che la possibilità di accumulare credito mediante autoricarica (come nel caso di specie) non solo costituisce una precisa clausola contrattuale, ma rappresenta un'opzione integrante il rapporto contrattuale in grado di influire significativamente sull'entità dell'obbligazione gravante in capo all'utente, ossia sul corrispettivo per il servizio telefonico, e tale da indurre quest'ultimo ad aderire all'offerta commerciale comprensiva di questa opzione piuttosto che ad altre offerte da altri operatori. Pertanto la correttezza dell'adempimento dell'operatore deve essere indagata anche sotto il profilo del corretto conteggio del traffico ai fini dell'autoricarica.

Nel caso in cui un'offerta fatta dal gestore telefonico preveda il diritto di usufruire di un bonus di autoricarica, ma contemplando al tempo stesso dei limiti precisi e tetti massimi di accumulo dei bonus collegati al traffico in entrata (imposti al fine di scongiurare eventuali usi fraudolenti del sistema di autoricarica), tale offerta deve prevedere una corrispondente possibilità, da parte del cliente, di monitorare in modo chiaro e certo i conteggi dell'operatore.

Tuttavia, nel caso di specie, come è emerso dall'istruttoria, tale possibilità non è stata data al cliente. Si deve dunque concludere che l'operatore non ha osservato gli obblighi derivanti dai principi in materia di trasparenza, chiarezza e tempestività dell'informazione, né le norme dettate in materia di buona fede, correttezza e diligenza nell'adempimento delle obbligazioni dagli articoli 1175, 1176 e 1375 c.c., e che, pertanto, a fronte di tale inosservanza, e dell'inadempimento contrattuale che ne deriva, debba essere riconosciuto all'utente un congruo indennizzo.

Corecom Puglia Delibera n. 19/11

Non è accoglibile la domanda di restituzione del credito di autoricarica maturato, qualora risulti che l'utente abbia fatto un utilizzo non ragionevole del servizio, tale da giustificare la sospensione e la disattivazione del servizio stesso.

Infatti non si può certamente ritenere che il credito da autoricarica legittimi qualsiasi forma d'uso dell'utenza telefonica: la naturale funzione economico-sociale del contratto sta nel fornire il servizio di comunicazione dietro il pagamento di un corrispettivo, non nel consumo del solo credito autoricaricato; né può affermarsi che la previsione di un limite massimo di traffico possa legittimare qualsiasi condotta, in violazione delle generali regole di buona fede nell'esecuzione del contratto e di solidarietà tra le parti, tenute a preservare reciprocamente i propri interessi. Peraltro, nel caso di contratti che prevedono l'accumulo di credito in autoricarica, il principio di buona fede e

correttezza che ambo le parti devono utilizzare nell'esecuzione del contratto risulta di fondamentale importanza.

In particolare, a fronte di un comportamento anomalo del cliente, il gestore ha il diritto di tutelarsi, e, solo ove l'anomalia del traffico venga esclusa, sarà tenuto a corrispondere le somme maturate in autoricarica (sotto forma di traffico non monetizzabile).

DIRITTO AL RIMBORSO

Agcom Delibera n. 48/10/CIR

Non può essere accolta la domanda dell'utente volta ad ottenere il trasferimento del credito residuo verso altro operatore all'atto di portabilità dell'utenza, poiché, quando l'utente richiese tale trasferimento, non sussistevano i mezzi tecnici per effettuarlo.

Infatti, con la legge n. 40/2007, il legislatore ha consacrato il principio della conservazione del credito acquistato in capo all'utente, ed ha riconosciuto, in capo all'utente che chiede la portabilità della linea, il diritto alla trasferibilità del credito, escludendo che l'operatore possa trattenere le relative somme.

Ciò nonostante, nel caso di specie, la richiesta di trasferimento del credito fu effettuata in un momento in cui non sussistevano ancora gli accordi interoperatori indispensabili per applicare quanto previsto dalla legge citata.

Deve peraltro sottolinearsi come l'operatore convenuto si sia comunque offerto di restituire la somma all'utente mediante assegno o mediante trasferimento della somma su altra sim prepagata.

Le richieste dell'istante devono perciò essere rigettate.

Agcom Delibera n. 79/11/CIR

Con riferimento al problema della restituzione e/o portabilità del credito che residuava sulla usim al momento della scadenza, l'utente ha diritto di ottenere, ai sensi della legge n. 40/2007, la restituzione monetaria del credito residuo limitatamente agli importi che lo stesso abbia "acquistato", con esclusione dunque di quelli derivanti da autoricarica, vista la natura non monetaria (ma in genere promozionale o di bonus) del traffico riconosciuto dal gestore. Per quanto concerne, infine, il credito autoricaricato e maturato, lo stesso potrà essere riaccreditato, a titolo di bonus non monetizzabile, nei limiti normativamente e contrattualmente previsti.

In caso di scioglimento del rapporto contrattuale, tuttavia, l'operatore non sarà tenuto alla restituzione di alcun importo in quanto, appunto, credito da autoricarica.

Agcom Delibera n. 127/11/CIR

Con riferimento al tema del riconoscimento del credito residuo vantato dall'utente al momento dell'illegittima disattivazione del servizio, nel caso di specie si deve osservare quanto segue.

Il piano tariffario sottoscritto dall'utente non prevedeva alcuna limitazione in ordine al meccanismo di autoricarica, né il regolamento contrattuale prevedeva limitazioni circa l'utilizzazione del credito residuo accumulato, ovvero distinzioni tra credito derivante da traffico acquistato e credito derivante da meccanismi di autoricarica.

Disconoscendo il credito da autoricarica, risulterebbe sperequato il sinallagma contrattuale lì dove, a fronte del vantaggio che l'operatore ricava dal rapporto contrattuale rimarrebbe liberato dai correlativi oneri, riservando per sé le sole utilità del contratto.

Un ulteriore elemento dirimente ai fini della soluzione della problematica inerente la restituzione del credito maturato mediante meccanismi di autoricarica e messo in scadenza dall'operatore, è la valutazione della condotta dell'utente al fine di stabilire se lo stesso abbia fatto un utilizzo del servizio telefonico pienamente conforme al regolamento contrattuale ed alla causa del contratto di abbonamento telefonico.

A ben considerare, difatti, non si può ritenere che la mancanza di un tetto massimo di autoricarica mensile equivalesse a legittimare qualsiasi forma di uso (o abuso) dell'utenza telefonica, a prescindere dalla naturale funzione economico-sociale del contratto, che consiste nello scambio tra un servizio di comunicazione interpersonale ed un corrispettivo, e non nell'autoricarica.

Del resto non vi è alcuno spazio per ritenere che il piano tariffario, per quanto contraddistinto da un'accattivante logica di autoricarica, potesse essere usato come strumento di accumulo di denaro tramite la sola ricezione ininterrotta di traffico voce o dati.

Alla luce di tali affermazioni, pertanto, ed in applicazione delle norme contrattuali citate, è necessario valutare se nel periodo di riferimento vi siano stati episodi di utilizzo del servizio da parte dell'utente non conformi alla causa dell'accordo sottoscritto, vale a dire alla sua funzione economico-sociale, secondo un'interpretazione di buona fede dell'offerta commerciale nel suo complesso, così come pubblicizzata dal gestore. Deve ritenersi, difatti, che l'istante abbia diritto esclusivamente al riconoscimento di un importo di credito che sia compatibile con il regolamento pattizio e con l'economia del relativo contratto, improntati ad un canone di "uso normale" e ragionevole del servizio.

Nella specifica vicenda, pertanto, il parametro da applicare ai fini di una concreta ed equa determinazione dell'ammontare del credito da corrispondere all'utente risiede nella valutazione delle condotte poste in essere dalle parti contrattuali in relazione all'uso normale del servizio telefonico da parte del cliente medio residenziale, avuto riguardo alla naturale funzione di quest'ultimo, consistente nella comunicazione interpersonale.

Nella fattispecie in oggetto deve rilevarsi che, sulla base di un'attenta valutazione e disamina delle informazioni acquisite al fascicolo, deve escludersi un utilizzo dell'utenza telefonica in modalità non adeguata ad un "uso normale" tale da giustificare l'operazione di messa in scadenza del credito autoricaricato. Gli importi di autoricarica accumulati dall'istante, infatti, sono stati maturati in un periodo abbastanza lungo e risultano decisamente non significativi ai fini dell'eventuale uso anomalo dell'utenza, se rapportati alle logiche di autoricarica applicate.

Pertanto l'utente ha diritto al riconoscimento dell'intero credito residuo vantato al momento della disattivazione dell'utenza.

Agcom Delibera n. 369/11/CONS

Con riferimento alla mancata restituzione del credito residuo presente sulla tessera messa a scadenza dall'operatore, è necessaria una riflessione.

Ad oggi i servizi diffusi su larga scala e gestiti tramite contratti per adesione con l'indispensabile ausilio di supporti quali schede magnetiche, microchip, decoder e similari, sono molto spesso caratterizzati dall'utilizzo del cosiddetto metodo "prepagato", attraverso il quale si realizza un'anticipazione della prestazione monetaria a carico del consumatore a seguito della quale il gestore, in un momento temporale successivo e su richiesta dell'utente, erogherà il servizio, oggetto del contratto. Le modalità attuative del rapporto contrattuale così descritte sbilanciano il sinallagma tra le parti a netto favore del fornitore di servizi di comunicazione elettronica, in quanto contraente che deve la propria prestazione in un secondo momento temporale, ponendo il consumatore in una posizione di debolezza che necessita della dovuta tutela. Di fatto, nel caso in cui si incorra in una interruzione del rapporto contrattuale a qualsiasi titolo, si prospetta l'eventualità per la quale, a fronte della corresponsione di un importo monetario a carico del consumatore, non venga corrisposta alcuna controprestazione da parte dell'operatore. In questo quadro si colloca la legge n.

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

40/2007, la quale, all'articolo 1, sancisce che "è vietata la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato. Ogni eventuale clausola difforme è nulla e non comporta la nullità del contratto, fatti salvi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore" stabilendo inequivocabilmente il divieto di porre a scadenza qualsiasi tipologia di credito prepagato per il quale non è stata fornita la dovuta controprestazione in termini di servizio goduto dall'utente.

In ordine alla presunta irretroattività della legge in parola, si osserva che gli unici rapporti contrattuali assolutamente esclusi dall'applicazione della normativa, nel rispetto dell'articolo 11 delle Preleggi, sono quelli relativi a tessere la cui perenzione si fosse già verificata in data anteriore a quella di entrata in vigore della legge di conversione e dunque con scadenza anteriore al 3 aprile 2007, mentre per i rapporti ancora in corso di esecuzione al momento dell'entrata in vigore della normativa ed in scadenza in data successiva alla medesima data, la normativa è pienamente applicabile.

A conferma di quanto sopra esposto, necessita citare l'ordinanza del Tribunale di Roma, IX Sezione Civile, del 21 maggio 2008, con la quale il Giudice ha inibito "l'utilizzo, ex articolo 140 del codice del consumo, della clausola contrattuale in contrasto con l'articolo 1 della legge n. 40/2007 relativa alla non rimborsabilità del credito residuo alla data del recesso o della scadenza della tessera tramite la quale si usufruisce dei programmi televisivi a pagamento" ed ha accertato "il diritto dei possessori delle tessere con scadenza 30/6/2007, in epoca quindi successiva alla entrata in vigore della legge n. 40/2007, alla restituzione del credito residuo od al trasferimento dello stesso su altra tessera".

Pertanto, dal momento dello scioglimento del rapporto contrattuale per qualsiasi causa (ivi compresi i casi di scadenza della tessera a cui era legata la possibilità di fruire del servizio) l'utente ha diritto al riconoscimento dell'eventuale credito residuo e dunque, nel caso di specie, la domanda dell'utente merita pieno accoglimento.

Agcom Delibera n. 73/12/CIR

In linea generale, l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 prevede che "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. Le clausole difforme sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni". Questa disposizione è stata interpretata dalla delibera Agcom n. 416/07/CONS di questa Autorità nel senso di riconoscere implicitamente in capo all'utente che recede "il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità, escludendo pertanto che contro la sua volontà l'operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme". La stessa delibera, infatti, diffida gli operatori di telefonia mobile presenti all'epoca sul mercato ad "ottemperare, entro il termine massimo di 45 giorni dalla notifica della presente, all'obbligo di restituzione del credito residuo in caso di recesso ed a quello di portabilità dello stesso credito in caso di trasferimento dell'utenza presso un altro operatore, ai sensi del comma 3 dell'articolo 1 del d. l. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, predisponendo tutte le attività tecniche e gestionali necessarie all'adempimento dell'obbligo di legge" (articolo 1). Ciò significa che l'istante ha, in linea generale, diritto alla restituzione del proprio credito ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore mobile. Tuttavia, ciò non vale per il credito derivante da promozioni/bonus/autoricarica. Il credito di tale natura, infatti, deve essere conservato e, qualora venga azzerato, restituito tramite la messa a disposizione sui sistemi del gestore (dunque, *Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese*

generalmente, tramite accredito sull'utenza interessata o su una diversa utenza della stessa rete), ma non può essere né monetizzato né trasferito tra diversi operatori poiché non ha natura monetaria, bensì promozionale o di bonus, e pertanto non può essere considerato "acquistato" dall'utente nel senso previsto dalla legge. Né vale, in senso contrario, la considerazione che il credito promozionale è comunque remunerato (acquistato), per il gestore, dal sistema dei costi di terminazione, poiché trattasi di considerazione che non incide sui rapporti tra utenti e gestori, bensì attiene a rapporti diversi, che non rientrano nell'ambito della tutela prevista dalla legge n. 40/2007 né possono rientrare nell'oggetto delle singole controversie. Ne consegue che la domanda relativa alla possibilità di monetizzare o trasferire interoperatori tale credito deve essere rigettata, anche a prescindere dal fatto che l'operatore abbia fornito o meno un'ideale informativa al riguardo o abbia differenziato le varie voci di credito (circostanze che, in ipotesi, potranno rilevare sotto profili diversi). Da tali principi discende che, ove il credito vantato presenti una componente maturata grazie a promozioni/bonus/autoricarica, l'istante non può rivendicarne la monetizzazione o l'accredito sull'utenza appartenente ad altro operatore. Al contrario è del tutto legittima la richiesta di monetizzazione o riaccredito ove esso sia stato legittimamente acquistato.

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 4/12

In caso di richiesta di portabilità verso altro operatore, per quanto riguarda le modalità di gestione del credito residuo da trasferire, si deve ritenere che l'utilizzo del credito promozionale maturato in conseguenza di telefonate ed sms ricevuti da altri operatori, accantonato in un importo distinto dal principale, precede in modo automatico, fino al proprio esaurimento, quello derivante dal vero e proprio pagamento da parte del cliente. Ne consegue che l'operatore non può ricondurre il traffico telefonico ai pagamenti effettuati dall'utente, senza prima aver esaurito il credito promozionale maturato. Pertanto, il credito residuo così determinato, costituito dai pagamenti dell'utente, deve essere trasferito al nuovo operatore.

61

Corecom Lazio Delibera n. 45/10

Sussiste il diritto dell'utente a percepire gli interessi legali sul credito residuo che l'operatore aveva l'obbligo di rimborsare, qualora, come nel caso di specie, l'operatore abbia provveduto al rimborso della somma con un ritardo non giustificabile di oltre un anno e mezzo.

Corecom Lazio Delibera n. 9/11

I gestori di reti televisive a pagamento hanno l'obbligo di rimborsare il credito (o, come nel caso di specie, di trasferire il credito residuo su una nuova tessera acquisita dall'utente). Difatti la delibera Agcom n. 58/08/CONS ha opportunamente chiarito quanto segue.

L'elemento caratterizzante del servizio pay per view consiste nella possibilità offerta all'utente di pagare esclusivamente quello che ha deciso di vedere, il che esclude quindi che l'operatore televisivo possa trattenere il credito inutilizzato alla scadenza della tessera, in quanto ciò si tradurrebbe nell'imporre all'utente il versamento di una somma di danaro anche per eventi che in realtà non ha visto, ma aveva solo la possibilità di vedere.

Inoltre, ove si disconoscesse all'utente che ha deciso di non usufruire più del servizio il diritto alla restituzione delle somme anticipate ma poi non utilizzate, si finirebbe per reintrodurre una sorta di caparra o multa penitenziale, ovvero un corrispettivo imposto per l'esercizio del diritto di recesso, in palese violazione dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07, che disciplina un'ipotesi di recesso tendenzialmente gratuito, con esclusione di qualsivoglia imposizione in capo agli utenti

recedenti di “spese non giustificate da costi dell’operatore” (non potendo, d’altro canto, neppure ammettersi il trattenimento del credito residuo a titolo di compensazione degli eventuali costi sostenuti dall’operatore per gestire la pratica di recesso)”.

Nella stessa delibera inoltre si osserva “che la restituzione del credito residuo è altresì imposta da una coerente applicazione dei principi civilistici della sinallagmaticità e della causalità delle attribuzioni patrimoniali, per cui, a fronte dell’estinzione anticipata di un rapporto, le prestazioni a suo tempo anticipate, per le quali non sia stata resa la controprestazione, devono formare oggetto di restituzione: in caso contrario, consentendo agli operatori di incamerare il credito che risulti inutilizzato al momento del recesso, si configurerebbero gli estremi di un arricchimento senza causa, derivante dall’introito di un corrispettivo per una prestazione non resa (il contratto di servizio televisivo pay per view, infatti, è un normale contratto di natura sinallagmatica, ad effetti obbligatori per le parti); invece, alla prestazione di una parte deve sempre corrispondere la controprestazione dell’altra, con l’ovvia conseguenza che laddove manchi la prima anche la seconda è destinata a venir meno”.

Da quanto esposto, discende l’obbligo giuridico del gestore di restituire il credito residuo all’utente.

Corecom Puglia Determinazione n. 13/11

Sussiste il diritto dell’utente al rimborso del credito residuo presente nella smart card per servizi di televisione a pagamento al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale (nel caso di specie avvenuto alla scadenza naturale della scheda).

Infatti, la legge n. 40/2007 sancisce il diritto degli utenti al riconoscimento del “credito residuo”, inteso come l’importo netto che in un dato momento del rapporto contrattuale non risulta ancora essere stato speso dall’utente che lo ha anticipatamente corrisposto.

Inoltre è vietata la previsione di limiti temporali massimi all’utilizzo del servizio acquistato: deve perciò essere riconosciuto il diritto dell’utente alla sopravvivenza del credito residuo rispetto all’eventuale scioglimento del contratto.

62

Corecom Puglia Delibera n. 12/12

Deve essere accolta la richiesta dell’utente volta alla restituzione monetaria del credito residuo presente sulla sim al momento della scadenza, limitatamente agli importi che lo stesso abbia acquistato, con esclusione dunque di quelli derivanti da autoricarica, vista la natura non monetaria ma promozionale o di bonus del traffico riconosciuto dal gestore a tale titolo.

DISSERVIZI

DIRITTO AD UNA FORNITURA REGOLARE DEL SERVIZIO

Agcom Delibera n. 3/10/CIR

Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi.

Agcom Delibera n. 4/10/CIR

In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall'operatore, a fronte del malfunzionamento / interruzione della linea lamentato dall'utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente.

Conformi:

Agcom Delibera n. 32/10/CIR
Agcom Delibera n. 69/10/CIR
Agcom Delibera n. 80/10/CIR
Agcom Delibera n. 85/10/CIR
Agcom Delibera n. 90/10/CIR
Agcom Delibera n. 103/10/CIR
Agcom Delibera n. 106/10/CIR
Agcom Delibera n. 3/11/CIR
Agcom Delibera n. 20/11/CIR
Agcom Delibera n. 23/11/CIR
Agcom Delibera n. 34/11/CIR
Agcom Delibera n. 38/11/CIR
Agcom Delibera n. 41/11/CIR
Agcom Delibera n. 57/11/CIR
Agcom Delibera n. 92/11/CIR
Agcom Delibera n. 94/11/CIR
Agcom Delibera n. 99/11/CIR

Agcom Delibera n. 124/11/CIR
Agcom Delibera n. 138/11/CIR
Agcom Delibera n. 144/11/CIR
Agcom Delibera n. 145/11/CIR
Agcom Delibera n. 156/11/CIR
Agcom Delibera n. 12/12/CIR
Agcom Delibera n. 16/12/CIR
Agcom Delibera n. 25/12/CIR
Agcom Delibera n. 26/12/CIR
Agcom Delibera n. 27/12/CIR
Agcom Delibera n. 41/12/CIR
Agcom Delibera n. 48/12/CIR
Agcom Delibera n. 68/12/CIR
Agcom Delibera n. 85/12/CIR
Agcom Delibera n. 97/12/CIR
Agcom Delibera n. 103/12/CIR
Agcom Delibera n. 112/12/CIR

Agcom Delibera n. 5/10/CIR

In ordine alla problematica della velocità di collegamento alla rete, si deve evidenziare che in base al nuovo quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati.

Nel caso di specie, dall'istruttoria è emerso che l'operatore ha garantito la continuità di erogazione del servizio, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, delibera Agcom n. 179/03/CSP. In particolare occorre sottolineare che il mancato raggiungimento della velocità massima dichiarata di collegamento alla rete non può configurarsi come malfunzionamento, in

assenza di anomalie tecniche che compromettano la funzionalità del servizio. Pertanto non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento.

Agcom Delibera n. 89/10/CIR

Conformemente all'orientamento espresso dall'Agcom con delibera n. 36/09/CIR, sebbene il servizio di filodiffusione non rientri nella nozione di servizio universale, così come definito dal codice delle comunicazioni elettroniche, ciascun operatore telefonico deve comunque ritenersi garante della qualità di tutti i servizi offerti e contrattualizzati.

Ne consegue che, nel caso di specie, la condotta dell'operatore, sostanziata nella disattivazione del servizio di filodiffusione, si pone in contrasto con quanto disposto dall'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Agcom Delibera n. 117/10/CIR

Qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento (escluso il numero di giorni previsto per la risoluzione del guasto) sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale.

Agcom Delibera n. 141/10/CIR

Risulta sussistente la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito.

Conformi:

Agcom Delibera n. 142/10/CIR

Agcom Delibera n. 25/11/CIR

Agcom Delibera n. 33/11/CIR

Agcom Delibera n. 51/11/CIR

Agcom Delibera n. 52/11/CIR

Agcom Delibera n. 129/11/CIR

Agcom Delibera n. 13/12/CIR

Agcom Delibera n. 14/12/CIR

Agcom Delibera n. 33/12/CIR

Agcom Delibera n. 56/11/CIR

Non sussistono gli estremi per la liquidazione dell'indennizzo a carico dell'operatore convenuto qualora risulti provato, come nel caso di specie, che i malfunzionamenti sulla linea siano dovuti alla ritardata deconfigurazione della risorsa numerica da parte del precedente operatore.

Agcom Delibera n. 59/11/CIR

In caso di disservizio dovuto ad una mera incompatibilità tra la sim card intestata all'utente ed il terminale umts dallo stesso utilizzato, tale incompatibilità non può essere imputata all'operatore. In

base alle condizioni generali di contratto il gestore, infatti, può rispondere solo di malfunzionamenti riscontrati su propri terminali. Peraltro, nel caso di specie, risulta provato che la sim funziona correttamente se usata su altri terminali, per cui anche sotto questo profilo nulla può essere imputato all'operatore.

Agcom Delibera n. 68/11/CIR

Non sussistono gli estremi per la liquidazione dell'indennizzo a carico dell'operatore convenuto qualora risulti provato, come nel caso di specie, che i malfunzionamenti sulla linea siano dovuti ad assenza di segnale radio imputabile all'operatore proprietario della rete.

Viceversa, può ritenersi sussistere una tale responsabilità a partire dal momento in cui il proprietario della rete abbia riparato il guasto e fino al successivo momento in cui l'utenza abbia ripreso a funzionare regolarmente, in assenza di prova contraria fornita dall'operatore convenuto.

Conformi:

Agcom Delibera n. 83/11/CIR

Agcom Delibera n. 120/11/CIR

Agcom Delibera n. 150/11/CIR

Agcom Delibera n. 69/11/CIR

Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore.

Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione.

Conformi:

Agcom Delibera n. 9/12/CIR

Agcom Delibera n. 34/12/CIR

Agcom Delibera n. 38/12/CIR

Agcom Delibera n. 82/12/CIR

Agcom Delibera n. 100/12/CIR

Agcom Delibera n. 113/12/CIR

Agcom Delibera n. 127/12/CIR

Agcom Delibera n. 130/12/CIR

Agcom Delibera n. 44/12/CIR

La circostanza addotta dall'operatore (a seguito della segnalazione del guasto da parte dell'utente), secondo cui l'interruzione della linea è dipesa dal furto dei cavi telefonici, non giustifica la mancata fruizione del servizio da parte dell'istante, in quanto se non può addossarsi alla società medesima il fatto dell'asportazione dei fili che consentivano il funzionamento della linea telefonica, è anche evidente che l'operatore ha il compito di verificare le cause dell'interruzione del servizio e di predisporre con urgenza la riattivazione. Al riguardo, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione attestante la doverosa diligenza quanto al ripristino della linea e nemmeno ha provato di avere denunciato all'Autorità competente l'avvenuto furto di cavi telefonici, al fine di attivare le indagini ed anche un controllo sul territorio.

Nel caso in esame, si evidenzia quindi una responsabilità in capo all'operatore, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo.

Agcom Delibera n. 80/12/CIR

Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori.

Agcom Delibera n. 118/12/CIR

Non può essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dall'utente per malfunzionamento del servizio qualora lo stesso non abbia fornito alcuna indicazione sull'asserito inadempimento, né abbia circoscritto il periodo di disservizio o prodotto alcuna documentazione a riguardo.

Agcom Delibera n. 131/12/CIR

La circostanza addotta dall'operatore secondo cui l'interruzione della linea è dipesa dal furto dei cavi telefonici non giustifica la mancata fruizione del servizio da parte dell'istante, in quanto se non può addossarsi alla società medesima il fatto dell'asportazione dei fili che consentivano il funzionamento della linea telefonica, è anche evidente che l'operatore ha il compito di verificare le cause dell'interruzione del servizio e di predisporre con urgenza la riattivazione, anche attraverso modalità alternative, quale ad esempio la borchia GSM. Al riguardo, l'operatore ha provato di avere denunciato all'Autorità competente l'avvenuto furto di cavi telefonici, tuttavia non ha prodotto alcuna documentazione attestante la doverosa diligenza anche in termini di trasparenza informativa nei confronti dell'istante quanto al tempestivo ripristino della linea.

La responsabilità per il disservizio subito dall'utente è perciò da imputarsi all'operatore.

Corecom Abruzzo Delibera n. 5/11

In base all'articolo 3, comma 4, delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che allorché l'utente non possa pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio oggetto del contratto, l'operatore di comunicazioni debba considerarsi inadempiente; del resto l'inesatto adempimento, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c., equivale ad inadempimento e come tale è idoneo a far sorgere una responsabilità contrattuale in capo al debitore.

Conformi:

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 16/12

Corecom Abruzzo Determinazione n. 140/12

Pur ritenendo prevalente il principio espresso dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni (ed in caso di interventi di manutenzione programmati devono preavvisare gli utenti della presumibile durata dell'interruzione del servizio), nel caso di specie l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, in particolare in relazione all'asserito malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso, rende la domanda assolutamente indeterminata e perciò la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

Corecom Calabria Delibera n. 4/11

Anche qualora la carta dei servizi dell'operatore preveda che la risoluzione dei guasti sulla linea debba essere risolta in un determinato lasso di tempo (nel caso di specie: 72 ore), e che, in caso di intervento tempestivo del gestore, non spetti all'utente alcun indennizzo per il disservizio patito, pare equo disapplicare tale previsione contrattuale, riconoscendo all'utente un indennizzo, nel caso in cui tale disservizio abbia arrecato un pregiudizio all'utente stesso, anche in relazione alla natura dell'attività da questo svolta, e ciò anche in applicazione del principio di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo cui l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato.

Corecom Calabria Delibera n. 52/11

La delibera Agcom n. 179/03/CSP impone agli operatori l'erogazione dei servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, salvi i casi di interventi programmati e previa informazione agli utenti, con specifica indicazione della durata dell'interruzione stessa. Il mancato rispetto degli standard prefissati dalla carta dei servizi per la riparazione dei guasti e per il ripristino dei servizi offerti, determina, a carico dell'operatore, l'obbligo di corrispondere un indennizzo all'utente.

67

Conformi:

Corecom Abruzzo Determinazione n. 46/12
Corecom Abruzzo Determinazione n. 141/12
Corecom Calabria Delibera n. 9/12
Corecom Calabria Delibera n. 17/12
Corecom Lazio Delibera n. 4/11
Corecom Lazio Delibera n. 27/11
Corecom Lazio Delibera n. 28/11
Corecom Lazio Delibera n. 31/11
Corecom Lazio Delibera n. 63/11
Corecom Lazio Delibera n. 73/11

Corecom Lazio Delibera n. 10/12
Corecom Lazio Delibera n. 21/12
Corecom Lazio Delibera n. 76/12
Corecom Lazio Delibera n. 77/12
Corecom Umbria Delibera n. 48/12
Corecom Umbria Delibera n. 67/12
Corecom Umbria Delibera n. 74/12
Corecom Umbria Delibera n. 75/12
Corecom Umbria Delibera n. 76/12
Corecom Umbria Delibera n. 77/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 46/11

L'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo qualora risulti provato che la mancata somministrazione del servizio sia stata causata da un guasto sulla rete, non tempestivamente risolto dall'operatore.

Inoltre, la mancata somministrazione del servizio rende indebita ogni richiesta di pagamento per il suddetto servizio, venendo meno il rapporto sinallagmatico tra le parti del contratto. Ne deriva l'obbligo per l'operatore di rimborsare all'utente quanto percepito in relazione ai giorni di disservizio.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 47/11

L'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo qualora l'interruzione del servizio sia integralmente addebitabile all'operatore, il quale abbia sospeso il servizio, senza alcun preavviso, per presunti motivi tecnici, che però lo stesso non sia stato in grado di dimostrare né di specificare chiaramente nel corso dell'istruttoria.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12

Il disservizio prodotto dall'inadempimento parziale dell'operatore, consistente nella mancata somministrazione del servizio idoneo alla connessione con il terminale SISAL, merita un indennizzo.

Infatti, secondo gli ordinari principi che regolano la ripartizione della prova, l'operatore, per essere esente da responsabilità contrattuale, avrebbe dovuto provare di essersi trovato nell'impossibilità di adempiere per fatto a lui non imputabile (articolo 1218 c.c.).

Peraltro, le clausole di esonero della responsabilità previste dalle condizioni generali di contratto, da un lato sono in concreto non applicabili e dall'altro lato sono nulle, o comunque inefficaci, perché contrarie al disposto dell'articolo 1229, comma 1, c.c. Dal primo punto di vista, l'elencazione dei casi di esonero di responsabilità include il malfunzionamento di apparati nominativamente individuati (POS, sistemi di tele-allarmi, servizi di Lottomatica, ricariche telefoniche) tra i quali non è incluso il sistema SISAL. Trattandosi di clausole a contenuto "vessatorio", l'elencazione deve considerarsi tassativa, pena l'impossibilità dell'utente di comprendere appieno il significato della condizione contrattuale e di compiere le relative scelte. Dal secondo punto di vista, poiché l'esonero di responsabilità è totale si appalesa un'evidente contrarietà al disposto dell'articolo 1229, comma 1, c.c., visto che altrimenti l'operatore si troverebbe a non rispondere mai dell'inadempimento derivante da proprie condotte relative ad apparati telematici. È infine da rilevare come l'articolo 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP imponga agli operatori di fornire agli utenti "un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi" secondo "i principi di buona fede e di lealtà". Nel caso di specie non risulta invece che alcuna informazione sia stata fornita all'utente in merito al funzionamento del servizio in relazione ai terminali SISAL, nonostante sia notorio che le attività svolte da una tabaccheria siano ormai per gran parte veicolate attraverso terminali.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 6/12

Deve essere riconosciuto all'utente il diritto all'indennizzo per l'indebita interruzione del servizio qualora, come nel caso di specie, nell'ambito di una procedura di cessazione con rientro, l'operatore donante abbia sospeso la somministrazione del servizio nonostante avesse ricevuto dall'operatore recipient un rigo all'espletamento della procedura.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 17/12

A fronte di una domanda dell'utente relativa a disservizi sulla linea, è inaccoglibile la richiesta di rigetto formulata dal gestore sulla base del fatto che i disservizi siano stati risolti nei termini previsti dalla Carta dei servizi. Infatti tale argomentazione, con cui di fatto l'operatore ammette l'esistenza dei disservizi lamentati dall'utente, non esonera il gestore dall'indennizzare l'utente, poiché altrimenti potrebbe somministrare il servizio in maniera discontinua senza incorrere in responsabilità.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 19/12

Il disservizio parziale, concretatosi nell'impossibilità per l'utente di ricevere chiamate da parte di utenze mobili, fa sorgere in capo all'utente il diritto ad un indennizzo qualora lo stesso non sia stato risolto dall'operatore telefonico nei termini risultanti dal contratto.

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 5/12

In relazione ad un disservizio denunciato dall'utente per la mancata ricezione di sms, nella valutazione dell'inadempimento dell'operatore è del tutto irrilevante che i messaggi di testo non ricevuti dall'utente siano stati inviati da un istituto di credito quale allerta per l'utilizzo della carta di credito: a prescindere dal mittente, tali sms dovevano infatti essere recapitati dall'operatore in forza del contratto di somministrazione.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 53/10

Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Nel caso di specie risulta provato il malfunzionamento del servizio, mentre l'operatore non ha dimostrato che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile, né di aver provveduto a fornire all'utente una puntuale informativa circa i motivi del disservizio, violando quindi la delibera Agcom n. 179/03/CSP. L'utente ha perciò diritto di ottenere un indennizzo per ogni giorno di disservizio.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 22/12

Sussiste la responsabilità dell'operatore per i disservizi lamentati dall'utente qualora, difformemente alle informazioni pubblicate dall'operatore sulla copertura di rete, l'utente non possa utilizzare i servizi sia di traffico dati che voce per assenza di copertura della rete.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 53/12

L'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per interruzione del servizio qualora l'operatore non dimostri che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile, in forza dell'articolo 1218 c.c., ed ha altresì diritto ad ottenere lo storno delle fatture emesse dall'operatore con riferimento ai periodi in cui l'utente non ha potuto usufruire del servizio.

Corecom Lazio Delibera n. 1/10

A fronte del malfunzionamento / interruzione del servizio lamentata dall'utente, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna motivazione atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, il disservizio e il perdurare dello stesso.

Si ritiene perciò sussistere la responsabilità esclusiva dell'operatore per il disservizio lamentato dall'utente, cui deve quindi essere riconosciuto un indennizzo.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 3/10

Corecom Lazio Delibera n. 10/10

Corecom Lazio Delibera n. 20/10
Corecom Lazio Delibera n. 24/10
Corecom Lazio Delibera n. 29/10

Corecom Lazio Delibera n. 32/10
Corecom Lazio Delibera n. 34/10
Corecom Lazio Delibera n. 56/10

Corecom Lazio Delibera n. 5/10

Nel caso di specie deve essere respinta la domanda dell'utente volta all'ottenimento di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio, poiché l'inadempimento è derivato da una causa non imputabile all'operatore.

Infatti il servizio in questione è offerto dall'operatore in modalità ULL (Unbundling of the Local Loop), e consente all'operatore di poter gestire il tratto terminale della rete.

In caso di disservizi, l'utente ha l'onere di segnalare i guasti al proprio operatore, il quale dovrà poi segnalare il problema al gestore della rete, qualora la riparazione rientri nella competenza di quest'ultimo, come nel caso di specie.

Dall'istruttoria è emerso che l'operatore convenuto ha provveduto ad informare il gestore della rete del guasto, ed ha altresì tenuto informato l'utente dell'evolversi della situazione.

Non può pertanto essergli imputato alcun inadempimento per il disservizio.

Corecom Lazio Delibera n. 6/10

Ai sensi dell'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP gli organismi di telecomunicazione devono offrire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

In caso di guasti, gli operatori devono in ogni caso provvedere al ripristino della linea entro i termini contrattualmente previsti.

In mancanza, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il disservizio subito.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 13/10

Corecom Lazio Delibera n. 10/11

Nel caso in cui l'utente richieda un indennizzo per disservizi sulla propria utenza, è tenuto ad indicare sia la natura del disservizio (isolamento linea, interruzione, interferenza, blocco del traffico in entrata/uscita) sia il preciso periodo temporale in cui lo stesso si è verificato. In mancanza dell'indicazione di tali elementi, la domanda risulta assolutamente indeterminata e non può pertanto essere accolta.

Corecom Lazio Delibera n. 48/12

Non può essere accolta la domanda di indennizzo avanzata dall'utente per malfunzionamento del servizio televisivo a pagamento in mancanza della prova (il cui onere è a carico dell'utente) dell'effettiva segnalazione al gestore dei lamentati malfunzionamenti.

Corecom Lazio Delibera n. 54/12

Deve essere riconosciuto il diritto dell'utente ad un indennizzo qualora l'operatore ammetta di aver limitato la velocità di connessione ad internet al fine di ottimizzare le risorse di rete a beneficio dei propri clienti.

Infatti tale facoltà dell'operatore non era contemplata dalle condizioni generali di contratto sottoscritte dall'utente.

Corecom Lombardia Delibera n. 29/12

Poiché gli operatori devono fornire, anche sotto il profilo temporale, i servizi richiesti nel rispetto di quanto normativamente e contrattualmente previsto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo, 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. In questi casi, peraltro, l'operatore deve anche fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici in quanto l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente ai propri obblighi contrattuali.

Corecom Lombardia Determinazione n. 5/12

Ai sensi della delibera Agcom n. 278/04/CSP, articolo 4, il fornitore di servizi televisivi a pagamento deve garantire il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni.

Nel caso di specie l'operatore ha interrotto le trasmissioni televisive cessando la propria attività.

Il disservizio lamentato dall'utente si è quindi verificato per una causa imputabile all'operatore, con conseguente diritto dell'utente ad ottenere il rimborso del costo dell'abbonamento per il periodo di mancata fruizione del servizio.

Inoltre, l'avvenuta interruzione del servizio senza l'adozione di tutte le misure e gli accorgimenti idonei a salvaguardare le prerogative degli utenti porta a qualificare il comportamento dell'operatore come lesivo dei diritti dei consumatori/utenti, e fonda dunque il diritto dell'istante all'ottenimento di un indennizzo.

Corecom Puglia Delibera n. 13/10

Ai sensi della delibera Agcom n. 278/04/CSP, articolo 4, il fornitore di servizi televisivi a pagamento deve garantire il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente pattuito.

Nel caso di specie l'operatore non ha garantito all'utente la visione di entrambi i pacchetti previsti dal contratto di abbonamento, e, a fronte delle segnalazioni dell'utente, non ha mai provveduto a risolvere il problema né a notificare l'utente sulle cause del disservizio.

Pertanto deve riconoscersi il diritto dell'utente ad un indennizzo, oltre che al rimborso delle somme fatturate in relazione al servizio non fruito.

Conformi:

Corecom Puglia Determinazione n. 20/10

Corecom Puglia Delibera n. 16/10

Qualora l'utente non possa pienamente godere del servizio pattuito e l'operatore non risolva il disservizio nel rispetto dei propri standard qualitativi, né tantomeno adduca cause di esonero dalla responsabilità, violando così la delibera Agcom n. 179/03/CSP, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per il disservizio subito.

Corecom Puglia Delibera n. 15/11

In caso di mancata fruizione del servizio contrattualmente pattuito per colpa dell'operatore, qualora questi abbia già ammesso la propria responsabilità, deve poi provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente, provvedendo allo storno delle fatture illegittimamente emesse a fronte di un servizio non goduto.

Corecom Puglia Delibera n. 37/11

L'ingiustificata sospensione del servizio, in pendenza di procedura di rientro, è in palese contrasto con il precipuo obbligo del gestore di garantire il servizio in modo regolare continuo e senza interruzioni, in conformità al disposto dell'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Conformi:

Corecom Puglia Determinazione n. 57/11 (in materia di interruzione del servizio in occasione del trasloco della linea)

Corecom Puglia Delibera n. 38/11

Non può essere accolta la richiesta di indennizzo di un utente in relazione ad un disservizio sulla linea risalente ad oltre tre anni prima della proposizione della domanda di definizione della controversia.

Infatti, nel caso di specie, l'utente non ha documentato di aver sporto reclamo all'operatore durante tale lasso di tempo, non ha mai attivato una procedura d'urgenza avanti l'Autorità, né ha manifestato l'intenzione di recedere dal contratto (cosa cui avrebbe avuto diritto senza alcun costo aggiuntivo, dato il disservizio), ma anzi ha continuato anche a corrispondere integralmente gli importi fatturati, continuando quindi il rapporto contrattuale.

Conformi:

Corecom Puglia Determinazione n. 41/11

Corecom Puglia Delibera n. 23/12

Deve essere rigettata la domanda di indennizzo avanzata dall'utente per malfunzionamenti sulla linea qualora, come nel caso di specie, l'operatore dia prova di aver avviato le opportune verifiche tecniche nella zona interessata dal lamentato disservizio, di aver adempiuto correttamente agli oneri informativi sullo stesso gravanti e di aver altresì provveduto ad effettuare un rimborso in favore dell'utente in applicazione di quanto previsto dalla carta dei servizi.

Corecom Puglia Delibera n. 33/12

Non può essere accolta la domanda di indennizzo avanzata dall'utente per asserito malfunzionamento della linea telefonica, qualora l'utente non dia prova di aver inviato un reclamo in proposito all'operatore: solo tramite il reclamo infatti l'operatore può attivare l'apposita procedura volta all'individuazione del guasto o del disservizio, e porvi rimedio.

Corecom Puglia Delibera n. 35/12

Nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore convenuto per la sospensione del servizio lamentata dall'utente, dato che nell'arco temporale in cui il disservizio si è verificato la linea telefonica risultava essere sotto la gestione di un altro operatore.

Corecom Toscana Delibera n. 3/10

La delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l'obbligo per gli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, nonché quello di indicare nelle proprie condizioni generali di contratto i casi di indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità dei servizi stessi, ed i relativi importi. Ne consegue che, qualora l'utente, come nel caso di specie, lamenti malfunzionamenti e lentezza del servizio rispetto a quanto pubblicizzato e previsto contrattualmente, questi avrà diritto, oltre che all'indennizzo per ogni giorno di disservizio, anche al rimborso di quanto versato per il servizio non fruito o non esattamente fruito.

Conformi:

Corecom Toscana Delibera n. 5/10

Corecom Toscana Delibera n. 21/11

Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo al gestore ai sensi dell'articolo 1218 c.c., quando lo stesso non provveda a fornire il servizio con continuità ed efficienza, in conformità a quanto previsto dalla direttiva generale di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, che prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni" (articolo 3, comma 4), e dalla propria carta dei servizi.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 1/11
Corecom Calabria Delibera n. 12/11
Corecom Calabria Delibera n. 26/11
Corecom Calabria Delibera n. 42/11
Corecom Lazio Delibera n. 21/11
Corecom Lazio Delibera n. 26/11
Corecom Lazio Delibera n. 29/11
Corecom Lazio Delibera n. 32/11
Corecom Lazio Delibera n. 65/11
Corecom Lazio Delibera n. 67/11
Corecom Lazio Delibera n. 68/11
Corecom Lazio Delibera n. 2/12
Corecom Lazio Delibera n. 4/12

Corecom Lazio Delibera n. 6/12
Corecom Lazio Delibera n. 14/12
Corecom Lazio Delibera n. 18/12
Corecom Lazio Delibera n. 26/12
Corecom Lazio Delibera n. 28/12
Corecom Lazio Delibera n. 36/12
Corecom Lazio Delibera n. 39/12
Corecom Lazio Delibera n. 44/12
Corecom Lazio Delibera n. 47/12
Corecom Lazio Delibera n. 49/12
Corecom Lazio Delibera n. 57/12
Corecom Lazio Delibera n. 58/12
Corecom Lazio Delibera n. 59/12

Corecom Lazio Delibera n. 60/12
Corecom Lazio Delibera n. 67/12
Corecom Lazio Delibera n. 75/12
Corecom Lombardia Delibera n. 12/11
Corecom Lombardia Delibera n. 12/12
Corecom Lombardia Determinazione n. 2/12
Corecom Puglia Delibera n. 40/11
Corecom Puglia Determinazione n. 41/11
Corecom Puglia Delibera n. 18/12
Corecom Puglia Delibera n. 21/12

Corecom Puglia Delibera n. 22/12
Corecom Puglia Determinazione n. 22/12
Corecom Toscana Determinazione n. 1/11
Corecom Umbria Delibera n. 29/11
Corecom Umbria Delibera n. 15/12
Corecom Umbria Delibera n. 22/12
Corecom Umbria Delibera n. 23/12
Corecom Umbria Delibera n. 33/12
Corecom Umbria Delibera n. 34/12
Corecom Umbria Delibera n. 57/12

Corecom Toscana Determinazione n. 8/11

Ai sensi dell'articolo 3, comma 4, della delibera dell'Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ed in caso di disservizio devono procedere tempestivamente a risolvere le problematiche riscontrate secondo le tempistiche indicate nelle carte dei servizi e/o condizioni contrattuali; inoltre, secondo l'articolo 11, comma 2 della delibera di cui sopra, per gli inadempimenti contrattuali ed il mancato rispetto degli standard di qualità di cui all'articolo 10, comma 1, lettera a), gli organismi di telecomunicazioni fissano ed indicano nelle carte dei servizi e nella documentazione di fatturazione, i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico e i relativi importi che devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato. In ogni caso, gli organismi di telecomunicazioni corrispondono un indennizzo rispondente ai requisiti sopra indicati per i ritardi nella fornitura del collegamento iniziale, ivi compresi i casi in cui il collegamento è fornito al proprio cliente mediante servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale.

74

Corecom Toscana Delibera n. 21/12

In caso di disservizi lamentati dall'utente (nel caso di specie malfunzionamenti della linea voip), spetta all'operatore provare di aver fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonché di aver svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio, oppure dimostrare che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex articolo 1218 c.c.

In mancanza di tale prova, come nel caso di specie, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per l'intera durata dell'inadempimento, nonché al rimborso delle spese sostenute per l'attivazione del servizio e per gli apparati tecnici necessari a tale attivazione, oltre al rimborso/storno degli addebiti fatturati nel periodo di impossibilità di utilizzo del servizio.

Conformi:

Corecom Toscana Delibera n. 22/12

Coprocom Trento Delibera n. 1/10

Qualora l'istante allegghi, oltre all'esistenza del contratto, malfunzionamenti e disservizi nel servizio telefonico, spetta all'operatore, ex articolo 1218 c.c., dare prova del corretto adempimento. In assenza di tale prova, sorge in capo all'utente il diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, delibera Agcom n. 173/03/CSP.

Coprocom Trento Delibera n. 3/10

Non può essere accolta una domanda di indennizzo per disservizi sull'utenza telefonica, qualora l'utente non sia in grado di fornire la prova di aver effettuato all'operatore segnalazioni di guasti su tale linea.

Corecom Umbria Delibera n. 17/10

Qualora l'operatore non adempia al proprio obbligo di fornire il servizio contrattualmente pattuito in modo regolare, continuo e senza interruzioni, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo oltre che allo storno delle fatture emesse in relazione al periodo di disservizio.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 18/10

Corecom Umbria Delibera n. 19/10

Corecom Umbria Delibera n. 6/11

In caso di mancata fruizione del servizio contrattualmente pattuito per colpa dell'operatore, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo per tale inadempimento, ai sensi della delibera Agcom n. 278/04/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi televisivi a pagamento.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 17/11

Corecom Puglia Determinazione n. 37/11

Corecom Lazio Delibera n. 38/11

Corecom Puglia Determinazione n. 43/11

Corecom Lazio Delibera n. 53/11

Corecom Puglia Determinazione n. 24/12

Corecom Lazio Delibera n. 72/11

Corecom Umbria Delibera n. 3/12

Corecom Lazio Delibera n. 56/12

Corecom Umbria Delibera n. 4/12

Corecom Puglia Delibera n. 17/11

Corecom Umbria Delibera n. 22/11

Qualora risulti provato un malfunzionamento del servizio contrattualmente pattuito, ma non emerga in atti che detto malfunzionamento sia stato di rilevanza tale da ricondurre la fattispecie all'ipotesi della "carenza di qualità essenziali", né tantomeno in quella di "aliud pro alio" (in presenza delle quali l'utente nulla deve al fornitore in quanto è completamente carente il presupposto del pagamento del prezzo della somministrazione), ai sensi della previsione generale di cui all'articolo 1492 c.c., l'utente ha diritto alla riduzione del prezzo, da determinarsi facendo ricorso all'equità.

Peraltro, il fatto che l'utente nei vari anni in cui si è protratto il malfunzionamento abbia accettato comunque l'erogazione del servizio senza mai determinarsi a richiedere la risoluzione del contratto è indice che trattasi di vizio che ha consentito all'utente di trarre una, seppur marginale o parziale, utilità dal servizio medesimo.

Corecom Umbria Delibera n. 36/12

Non sussiste alcuna responsabilità dell'operatore recipient per l'interruzione del servizio telefonico lamentato dall'utente qualora, come nel caso di specie, la procedura di migrazione sia stata interrotta a seguito della mutata volontà dell'utente. Infatti la linea telefonica non è mai entrata nella

gestione dell'operatore convenuto, e pertanto lo stesso non può essere considerato responsabile del disservizio.

Corecom Umbria Delibera n. 37/12

In caso di disservizio lamentato dall'utente, grava sull'operatore l'onere di provare l'impossibilità non imputabile a propria colpa della mancata erogazione dei servizi. In mancanza di tale prova, deve essere riconosciuta la responsabilità dell'operatore e il diritto dell'utente ad un indennizzo.

Corecom Umbria Delibera n. 58/12

Deve essere riconosciuta la responsabilità dell'operatore per i malfunzionamenti sulla linea lamentati dall'utente nel caso in cui l'operatore abbia dichiarato di aver iniziato a deconfigurare la linea in modo da renderla così disponibile per l'operatore recipient al momento della DAC (data di attesa consegna): infatti in questo modo ha determinato di fatto l'interruzione del servizio all'utente, il quale ha quindi diritto ad un indennizzo.

INSERIMENTO NELL'ELENCO TELEFONICO

Agcom Delibera n. 1/11/CIR

In materia di inserimento delle utenze nell'elenco telefonico, l'operatore, in ossequio ai principi di buona fede e diligenza nell'esecuzione del contratto, deve informare espressamente l'utente sulla necessità di attivarsi per l'inserimento della propria ditta nell'elenco degli abbonati, specificandone le relative modalità, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera Agcom n.179/03/CSP secondo il quale “gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS”. In assenza di tale esplicita informativa all'utente da parte dell'operatore, non può non rilevarsi una responsabilità in capo all'operatore stesso.

Agcom Delibera n. 84/11/CIR

In assenza di elementi probatori da parte dell'operatore, e a fronte della richiesta dell'utente di inserimento negli elenchi telefonici, richiesta che risulta essere stata disattesa dall'operatore, sussiste la responsabilità di quest'ultimo per inadempimento e il conseguente diritto dell'utente all'indennizzo.

Conformi:

Agcom Delibera n. 140/11/CIR

Agcom Delibera n. 99/12/CIR

Agcom Delibera n. 118/11/CIR

Non sussiste alcuna responsabilità dell'operatore in ordine all'omesso inserimento del numero nell'elenco abbonati, in assenza del modulo di richiesta attestante la manifestazione espressa di consenso dell'istante alla pubblicazione dei dati personali nell'elenco cartaceo, tale da autorizzare l'operatore all'inserimento del nominativo nel database utilizzato per l'aggiornamento degli elenchi telefonici.

Agcom Delibera n. 111/12/CIR

In relazione alla presente controversia deve osservarsi quanto segue.

Alla data della sottoscrizione del contratto telefonico con il nuovo operatore, l'utente era già presente negli elenchi cartacei ed, in virtù di un contratto di inserzione pubblicitaria, compariva anche nelle Pagine Gialle. Nel momento in cui l'istante ha risolto il contratto con Pagine Gialle, avrebbe dovuto palesare all'operatore la propria volontà di continuare ad essere presente negli elenchi abbonati. L'operatore, infatti, non può conoscere l'effettiva volontà del cliente o la circostanza che l'utente abbia risolto un contratto in essere con un diverso soggetto; analogamente non può inserire, di propria iniziativa, il nominativo dell'istante negli elenchi telefonici né disporre dei dati del cliente in assenza di un'espressa richiesta di quest'ultimo. Sia l'Autorità garante dei dati personali che l'Agcom, del resto, hanno previsto che l'inserimento dei dati nel "database unico" può avvenire solo sulla base dei consensi espressi dagli abbonati e dagli utenti telefonici. Nel caso in esame, quindi, non può imputarsi all'operatore alcuna responsabilità in ordine all'omesso inserimento dell'utenza nell'elenco per l'anno 2011-2012, in assenza del modulo di richiesta attestante la manifestazione espressa di consenso dell'istante alla pubblicazione dei dati personali, tale da autorizzare l'operatore all'inclusione del nominativo nel database utilizzato per l'aggiornamento degli elenchi telefonici.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/11

A fronte della richiesta dell'utente di inserimento del proprio nominativo nell'elenco telefonico, sorge in capo all'operatore l'obbligo di provvedere all'inserimento nella base dati stabilita dall'articolo 2 della delibera Agcom n. 36/02/CONS, in funzione della successiva pubblicazione del nominativo nel primo elenco utile delle Pagine Bianche relativo alla rete urbana di appartenenza dell'utente.

In caso di inadempimento dell'operatore, deve riconoscersi il diritto dell'utente all'indennizzo.

Corecom Puglia Determinazione n. 35/11

Sussiste la responsabilità dell'operatore per inadempimento, con conseguente diritto all'indennizzo per l'utente, in caso di richiesta dell'utente, rimasta inevasa, di inserimento del proprio nominativo negli elenchi telefonici, richiesta avanzata correttamente compilando i moduli a tal fine predisposti dall'operatore.

Corecom Toscana Delibera n. 26/11

Qualora il gestore si adoperi per eseguire esattamente quanto contrattualmente pattuito con l'utente (nel caso di specie l'inserimento del nominativo dell'utenza nell'elenco telefonico Pagine Bianche), in capo allo stesso non può ravvisarsi alcun inadempimento contrattuale. Dagli atti è infatti emerso che sia stato l'utente a fornire un'indicazione errata del nominativo da inserire, che nelle Pagine Bianche viene pubblicato in ordine alfabetico e non con riguardo alla categoria produttiva/commerciale o di servizi di appartenenza.

Corecom Toscana Delibera n. 7/12

In materia di inserimento dell'utenza negli elenchi telefonici, sussiste in capo all'operatore una responsabilità ai sensi dell'articolo 1218 c.c., con il conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo, qualora la parte istante, pur non avendo utilizzato per la richiesta i formulari predisposti dal gestore, abbia espresso in modo inequivocabile la propria volontà di essere presente negli elenchi comunicando via fax tutti i dati necessari (nome, cognome, titolo, indirizzo e numero di telefono).

Del resto, il gestore ha dimostrato, con il proprio comportamento di essere perfettamente conscio della volontà dell'istante. Pertanto, se avesse utilizzato la diligenza professionale cui è tenuto ai sensi dell'articolo 18, comma 1 lettera h), del codice del consumo, non avrebbe dovuto ignorare e/o disattendere le manifestazioni di volontà dell'utente nel senso sopra descritto.

Corecom Umbria Delibera n. 15/12

In forza del provvedimento 15 luglio 2004 dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali e delle delibere Agcom n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS i dati da pubblicare nell'elenco telefonico generale confluiscono in un "database unico", per brevità denominato DBU; gli inserimenti nel DBU avvengono sulla base dei consensi espressi dagli abbonati e dagli utenti telefonici in risposta ad uno specifico questionario contenuto in un modulo predisposto dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali, che gli operatori telefonici hanno l'obbligo di utilizzare. Qualora l'abbonato per inoltrare la richiesta di pubblicazione dei propri dati non utilizzi la modulistica DBU in questione e qualora non risulti dai documenti contrattuali che l'operatore si sia assunto l'obbligo di evadere la richiesta di pubblicazione entro una determinata tempistica, non è attribuibile all'operatore la responsabilità della mancata pubblicazione nell'elenco telefonico cartaceo dei dati aziendali dell'istante.

PERDITA DELLA NUMERAZIONE

Agcom Delibera n. 142/12/CIR

Deve trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la perdita delle numerazioni, qualora, come nel caso di specie, l'operatore abbia disposto la cessazione delle utenze non tenendo conto della procedura attivata dal cliente avanti questa autorità.

Infatti, nonostante la sospensione del servizio sia stata legittimamente disposta dall'operatore a seguito del mancato pagamento di diversi conti telefonici, l'istante ha poi depositato presso il Corecom competente l'istanza di conciliazione e la richiesta di adozione del provvedimento temporaneo, volto alla riattivazione delle utenze sospese.

Seppure l'articolo 5 del Regolamento di procedura statuisce che le fatture vanno corrisposte nei limiti delle somme non disconosciute e, comunque, il mancato pagamento può ritenersi non ripetuto solo quando "nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi", l'operatore ha ritenuto di dover ugualmente disattivare le utenze (con conseguente perdita delle numerazioni) in pendenza della procedura di conciliazione. La condotta del gestore, in altri termini, non va censurata in relazione alla sospensione del servizio per morosità, bensì per aver disposto la cessazione delle utenze a prescindere dall'eventuale esito del contenzioso avviato dal cliente.

Corecom Puglia Delibera n. 25/12

Non sussiste alcuna responsabilità dell'operatore per la perdita della numerazione lamentata dall'utente qualora, come nel caso di specie, sia stato l'utente stesso dapprima a riconsegnare al gestore l'apparato necessario alla corretta funzionalità del servizio, impedendo così di fatto la prosecuzione del rapporto contrattuale, e successivamente a decidere di attivare una nuova utenza con un altro gestore, rinunciando in questo modo alla conservazione della propria numerazione.

Corecom Toscana Delibera n. 8/12

In caso di mancata migrazione con conseguente perdita della numerazione, si ritiene sussistere in capo all'operatore una responsabilità ai sensi dell'articolo 1218 c.c. ed il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo, in assenza di prove contrarie sufficienti ad esimere il gestore da responsabilità.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 29/11

Corecom Lazio Delibera n. 55/11

Corecom Umbria Delibera n. 15/11

Corecom Umbria Delibera n. 19/11

Corecom Umbria Delibera n. 20/12

PRESTAZIONE MINIMA GARANTITA

Agcom Delibera n. 25/11/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora, a fronte della contestazione dell'utente circa la lentezza della connessione ad internet fruita rispetto a quella pubblicizzata e contrattualmente pattuita, l'operatore non fornisca alcun elemento probatorio idoneo ad attestare l'effettiva erogazione di un servizio di accesso a internet con velocità di connessione equivalente o compatibile a quanto pattuito.

Agcom Delibera n. 93/11/CIR

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del nuovo quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento adsl. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo a carico degli operatori, previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera Agcom n. 244/08/CSP, di fornire la

corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. Al contrario, in base al precedente regolamento di cui alla delibera n. 131/06/CSP recante "direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa", il predetto obbligo informativo atteneva solo alla velocità massima teorica.

L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile solo con l'adozione a partire dal mese di ottobre 2010, del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Tanto premesso, nel caso di specie, l'accertamento di competenza di questa Autorità investe la condotta assunta dall'operatore in ordine alla prestazione del servizio richiesto dall'utente: al riguardo, dalla documentazione prodotta agli atti, ed in particolare dalla copia del file di log adsl si evince che l'operatore ha garantito la continuità di erogazione del servizio, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n.179/03/CSP secondo il quale "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. Di converso, in ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente non ha fornito alcuna documentazione e/o test comprovante la predetta problematica. Merita, pertanto, accoglimento la censura sollevata dall'operatore secondo la quale "non risulta che il cliente abbia effettuato i test di velocità sul sito www.misurainternet.it, le cui risultanze possono oggettivamente essere utilizzate, come indicato anche nella carta dei servizi, come strumento di tutela al fine di proporre un reclamo e, in extrema ratio, per richiedere ed ottenere il recesso senza costi di disattivazione".

Difatti, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS prevede espressamente che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata".

Pertanto, anche nella denegata ipotesi in cui il valore ordinario di 1,5 megabyte di downloading emerso dalla rilevazione eseguita a mezzo speedtest a seguito del primo reclamo fosse confermato dal software Ne.Me.Sys, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente.

Agcom Delibera n. 138/11/CIR

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del nuovo quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare nel contratto le prestazioni minime promesse del servizio dati.

Tanto premesso, nel caso di specie, si deve sottolineare che il leggero degrado della sola banda minima di trasmissione dei dati in upload dimostrato in primis dalle rilevazioni eseguite a mezzo speedtest e poi confermato dai risultati emersi dal software Ne.Me.Sys, non può configurarsi quale causa di mancata parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione. Peraltro, in conformità a *Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese*

quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, secondo il quale “qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata”, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

Conformi:

Agcom Delibera n. 48/12/CIR

Corecom Calabria Delibera n. 2/11

Qualora le condizioni generali di contratto chiariscano che la velocità di navigazione in internet non sia garantita, dipendendo da una serie di fattori tecnici variabili, e che, conseguentemente, il cliente sia libero di recedere dal contratto in caso non siano rispettati i livelli di qualità del servizio, non può ritenersi sussistere una responsabilità dell'operatore per diminuzione della velocità di navigazione.

Corecom Calabria Delibera n. 28/11

In materia di velocità del servizio internet, può ritenersi applicabile l'articolo 1560 c.c., secondo il quale, qualora non sia determinata l'entità della somministrazione, si intende pattuita quella corrispondente al normale fabbisogno della parte che vi ha diritto, avuto riguardo al tempo della conclusione del contratto.

La valutazione del “normale fabbisogno” prescinde sia dall'arbitrio del somministrante che dalla valutazione soggettiva del consumatore, ed è affidata ad una valutazione che si basa su canoni di ragionevolezza e di normale prevedibilità.

Uno scostamento della velocità adsl superiore al 50% appare eccessivamente incongruente rispetto alla banda nominale proposta con l'offerta, anche se non garantita in base alle condizioni di contratto, e fonda perciò il diritto dell'utente allo storno (parziale) delle fatture.

Corecom Calabria Delibera n. 13/12

In base della procedura per la verifica della qualità del servizio reso all'utente finale, disciplinata dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP e successive modificazioni ed integrazioni, il cliente, che riscontri sulla propria utenza una velocità di navigazione in internet inferiore alle prestazioni promesse dall'operatore, ha la facoltà (articolo 8, comma 6) se ne ricorrono le condizioni, di recedere dal contratto senza penali. Affinchè si realizzino tali effetti giuridici, l'utente ha l'onere di richiedere, con le modalità indicate nell'anzidetta delibera, una misurazione “certa e personalizzata” della velocità di navigazione riferita alla propria postazione di rete fissa, utilizzabile a fini probatori. Per altro verso gli operatori sono tenuti a rendere disponibili in fase contrattuale e a pubblicare i valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta e ad impegnarsi contrattualmente con il cliente a rispettare tali valori. Ai sensi dell'articolo 10 della delibera, il mancato rispetto, da parte degli operatori, degli obblighi di comunicazione ivi indicati, determina l'irrogazione delle sanzioni previste dall'articolo 98, commi 9 e 10 del d. lgs. n. 259/2003.

Nella fattispecie in esame risulta che il ricorrente non abbia avviato, preventivamente all'istanza di definizione, la procedura di verifica della qualità del servizio adsl, come sopra delineata, al fine di ottenere una misurazione "certa e personalizzata" della propria velocità di navigazione, con valore probatorio.

Per quanto sopra, si deve concludere per il rigetto della richiesta di indennizzo di parte attrice.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 14/12

Corecom Lazio Delibera n. 2/12

Nel caso in cui l'utente lamenti la lentezza del collegamento internet rispetto a quanto contrattualmente previsto dall'operatore (ed abbia altresì documentato la circostanza depositando i "Risultati test adsl"), spetta a quest'ultimo fornire la prova di avere invece puntualmente adempiuto, anche tramite il deposito delle prove tecniche effettuate.

Corecom Umbria Delibera n. 35/12

Deve essere ritenuto inadempiente l'operatore che, con riferimento alla velocità di navigazione in internet, si sia impegnato contrattualmente con il cliente a garantire determinati valori minimi, e non rispetti poi detta obbligazione.

In particolare, la distanza tra la sede dell'utente e la centrale telefonica non può esonerare da colpa l'operatore, dato che tale distanza era un fatto noto all'operatore in fase pre-contrattuale.

MANCATA FORNITURA DI SERVIZI NON ESSENZIALI

Agcom Delibera n. 101/10/CIR

L'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per l'indebita sospensione, da parte dell'operatore, del servizio di conference call.

Infatti, sebbene le condizioni generali di contratto prevedano la possibilità per l'operatore di sospendere il servizio in una serie di ipotesi tassativamente indicate, nel caso di specie l'operatore si è limitato a prospettare solo motivazioni di carattere generale, non fornendo alcun riscontro probatorio circa l'asserito abuso del servizio da parte dell'utente.

Agcom Delibera n. 67/12/CIR

A fronte della contestazione dell'utente circa la mancata attivazione di un servizio aggiuntivo che permette di identificare il chiamante, deve dichiararsi la responsabilità dell'operatore per il caso in cui questi non abbia fornito alcuna spiegazione in merito all'ineseguibilità tecnica della richiesta, seppur astrattamente contemplata nelle condizioni di contratto. Pertanto si ritiene corretto riconoscere un indennizzo a ristoro sia della carenza informativa che della mancata attivazione del servizio aggiuntivo.

Corecom Calabria Delibera n. 35/11

I principali servizi base erogati su reti radiomobili sono la fonia, l'accesso ad internet e gli sms. Viceversa, il trasferimento di chiamata e la conference call sono servizi accessori.

Nel caso di specie, tali servizi accessori non sono più stati resi disponibili dall'operatore in via generalizzata (e il caso è stato oggetto anche di una delibera dell'Antitrust, n. 19351 del 2008), ma ciò in un momento antecedente alla sottoscrizione del contratto con l'istante, il quale non ne ha quindi potuto usufruire ab origine.

Alla modifica dei servizi offerti, ha fatto seguito la modificazione dell'offerta sul sito dell'operatore.

Non può quindi essere accolta la domanda dell'utente, il quale fondava la propria pretesa su una pubblicità stampata quasi un anno prima della stipula del contratto.

Infatti, la potenzialità lesiva di una pratica commerciale emerge solo ove la stessa sia in grado di indurre il consumatore medio alla conclusione di un contratto che altrimenti non avrebbe concluso, situazione non ravvisabile nel caso di specie.

Non può seguirsi nella definizione di questa controversia l'orientamento espresso dall'Autorità con la delibera 55/09/CIR, versandosi in una situazione differente (in quel caso infatti si trattava della sospensione di un servizio precedentemente attivato).

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 36/11

Corecom Calabria Delibera n. 38/11

Corecom Calabria Delibera n. 39/11

Corecom Calabria Delibera n. 40/11

Corecom Calabria Delibera n. 7/12

Corecom Lazio Delibera n. 18/10

Deve essere riconosciuta la responsabilità dell'operatore qualora questo riconosca, nel corso dell'istruttoria, di non aver consentito all'utente la fruizione dei servizi di navigazione internet e di messaggistica multimediale tramite il portale dell'operatore.

Trattandosi tuttavia di un servizio accessorio, il disservizio non può essere valutato, in termini economici, alla stessa stregua della mancanza del servizio telefonico essenziale.

Corecom Lazio Delibera n. 46/11

Anche qualora le condizioni generali di abbonamento e la carta dei servizi prevedano la facoltà, in capo all'operatore, di sospendere il servizio, tale facoltà può comunque essere esercitata solo in precise e tassative ipotesi, tra le quali l'uso improprio o illegittimo dei servizi offerti da parte dell'utente. Nel caso di specie l'operatore non ha fornito prova alcuna dell'utilizzo improprio dei servizi di conference call e di trasferimento di chiamata da parte dell'istante, tale da legittimare la sospensione sulle utenze intestate al medesimo, né ha dato alcun riscontro utile a escludere o a limitare la propria responsabilità per l'improvvisa disattivazione delle stesse.

In ogni caso qualsiasi modifica dei servizi offerti avrebbe dovuto essere preceduta da un congruo preavviso, nel caso di specie non provato.

Inoltre, si ritiene che non possa in alcun modo essere considerata idonea ad escludere o attenuare la responsabilità dell'operatore la circostanza secondo cui lo stesso avrebbe comunicato sul proprio sito la disattivazione del servizio di conferenza vocale.

Infine, a nulla valgono le dichiarazioni dell'operatore circa la sospensione generalizzata verso tutti i clienti dei servizi di conference call e di trasferimento di chiamata: esse non possono essere prese in considerazione ai fini della valutazione del caso in esame, in quanto non attinenti al singolo

rapporto contrattuale tra l'istante e l'operatore, cui invece esclusivamente inerisce la presente istanza di definizione.

Si deve pertanto concludere per l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 47/11

Corecom Lazio Delibera n. 48/11

Corecom Lazio Delibera n. 49/11

Corecom Lazio Delibera n. 50/11

Corecom Lazio Delibera n. 51/11

Corecom Lazio Delibera n. 52/11

Corecom Umbria Delibera n. 62/12

Deve essere dichiarata la responsabilità dell'operatore qualora questi non provi di aver fornito regolarmente all'utente il servizio, accessorio al contratto sottoscritto, di gestione della casella di posta elettronica dell'utente sul cellulare, né di essersi attivato per la pronta riattivazione del servizio stesso a seguito delle contestazioni dell'utente.

SBLOCCO DEL CD. OPERATOR LOCK

Agcom Delibera n. 19/11/CIR

In materia di cd. operator lock, a delibera Agcom n. 9/06/CIR stabilisce che il terminale acquistato con il vincolo usim lock viene sbloccato da parte del fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali “dopo un periodo di 9 mesi, a fronte del pagamento di un corrispettivo non superiore al 50% del sussidio ricevuto”(articolo 5, comma 2).

Dal momento, però, che la predetta delibera subordina il diritto dell'utente ad ottenere la rimozione del vincolo usim lock non soltanto al decorso di un periodo di nove mesi, ma altresì al pagamento di un corrispettivo, e considerato che, nel caso di specie, non risulta che la predetta condizione si sia verificata, deve escludersi il diritto dell'istante ad ottenere un indennizzo per la mancata rimozione del predetto vincolo.

Neppure può essere accolta la richiesta dell'istante di riconoscimento di un indennizzo per il mancato utilizzo della sim a causa del mancato sblocco del terminale, dato che la presenza del vincolo usim lock non impedisce all'istante di utilizzare la usim inserendo la scheda in un altro terminale; difatti il vincolo usim lock limita la funzionalità del terminale – impedendogli di funzionare con usim diverse da quella ad esso associata – ma non la utilizzabilità della usim con un altro apparecchio.

Agcom Delibera n. 67/11/CIR

Nel caso di specie l'utente lamenta il ritardo dell'operatore nella rimozione del cd. operator lock, in violazione di quanto disposto dalla delibera Agcom n. 9/06/CIR.

Elemento dirimente ai fini della soluzione del caso è quello concernente l'interpretazione e l'individuazione dei confini dell'ambito di applicabilità della delibera n. 9/06/CIR. In particolare, l'istante invoca l'applicazione delle condizioni prescritte dal disposto dell'articolo 5 della citata delibera anche ai contratti conclusi prima dell'entrata in vigore della stessa e quindi anche all'utenza oggetto della controversia.

A tal riguardo, rileva evidenziare che il paragrafo n. 71 della delibera n. 9/06/CIR dispone che “al fine di prevedere un appropriato periodo di tempo al fine di consentire agli operatori di adeguare le proprie offerte presenti sul mercato, l'Autorità ritiene congruo stabilire l'entrata in vigore della

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

presente delibera decorsi 60 giorni dalla pubblicazione della stessa nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. I contratti che prevedono il vincolo di blocco del terminale sottoscritti successivamente a tale termine dovranno pertanto essere conformi a quanto previsto dalla presente delibera”.

Alla luce di quanto sopra, deve escludersi l'applicabilità della delibera ai contratti stipulati antecedentemente alla data della sua entrata in vigore.

Tale assunto trova conferma nell'orientamento già espresso da questa Autorità nella delibera n. 120/07/CIR, laddove è previsto che la precisazione contenuta nel paragrafo della delibera n. 9/06/CIR innanzi menzionato “limita l'applicabilità delle disposizioni in parola ai soli contratti conclusi successivamente alla data di entrata in vigore della delibera, in perfetta aderenza al principio della successione delle fonti normative, secondo il quale i rapporti negoziali restano, di norma, regolati dalla fonte vigente al momento della nascita del rapporto. Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, si esclude, in assenza di espressa indicazione in deroga al principio generale, l'applicabilità retroattiva delle condizioni di cui all'articolo 5 anche ai contratti conclusi prima dell'entrata in vigore della delibera n. 9/06/CIR”.

Quindi, alla luce di quanto sopra, la richiesta di indennizzo dell'istante non può essere accolta.

Corecom Lazio Delibera n. 4/10

Sussiste la responsabilità dell'operatore, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo, qualora l'operatore non abbia provveduto alla disattivazione dell'operator lock richiesta dall'utente, dopo il decorso del periodo contrattualmente previsto, tramite invio all'operatore dell'apposito modulo debitamente compilato.

Corecom Puglia Delibera n. 10/11

Sussiste responsabilità dell'operatore in caso di ingiustificato ritardo dello stesso nella rimozione del cd. operator lock, che abbia determinato l'impossibilità di fruire della sim.

VARIE

Agcom Delibera n. 72/10/CIR

Il gestore della rete è tenuto ad indennizzare l'utente per i disservizi subiti dall'utente qualora cessi per errore la CPS che l'utente aveva in essere con altro operatore.

Agcom Delibera n. 76/11/CIR

Nel caso di specie la causa petendi principale, ovvero il malfunzionamento del centralino investe non il contratto di somministrazione intercorrente tra la società istante e l'operatore convenuto, bensì il contratto di locazione finanziaria sottoscritto tra la stessa società istante, in qualità di utilizzatore, e il concedente.

Al riguardo, pur sussistendo in linea logica un'indubbia correlazione causale tra il noleggio dell'apparato e l'erogazione del servizio richiesto, giuridicamente si può sostenere che non sussista alcun collegamento negoziale tra il contratto di somministrazione e quello di locazione finanziaria, che si sostanzia in un'operazione di finanziamento posta in essere tra una banca o da un intermediario finanziario (concedente).

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

La richiesta di indennizzo per omessa riparazione del centralino non può essere accolta in quanto in presenza di una locazione finanziaria, e quindi dell'obbligo di uso e conservazione del bene in capo all'utilizzatore (cioè la società istante), a prescindere dalla sussistenza o meno di un contratto di manutenzione di natura accessoria come sopra specificato, non sussiste alcuna responsabilità in capo all'operatore telefonico in ordine alla funzionalità di un dispositivo accessorio, regolamentato peraltro da uno schema contrattuale diverso da quello della somministrazione del servizio di telefonia.

Agcom Delibera n. 62/12/CIR

Nel caso di specie, la doglianza sollevata dall'utente si sostanzia in una patologia temporale del servizio di segreteria telefonica attivato sulle utenze di rete mobile.

Al riguardo si deve evidenziare in primis che la questione sollevata dall'istante inerente alla previsione di un limite massimo di durata della segreteria telefonica circoscritta all'ipotesi di sim "silente" non investe il singolo rapporto contrattuale intercorrente tra l'utente e l'operatore, bensì, trattandosi di un'architettura di rete, impatta sull'intero bacino di utenza mobile gestito dalla piattaforma dell'operatore. All'esito dell'accertamento svolto nel corso dell'istruttoria non è emersa alcuna violazione da parte dell'operatore dei principi di buona fede e correttezza che regolano il fisiologico sviluppo di ogni rapporto contrattuale in quanto le condizioni di fruizione della segreteria telefonica, rivestendo la stessa natura di servizio accessorio, sono adeguatamente e preventivamente pubblicizzate sul sito web alla sezione assistenza tecnica per espresso richiamo delle condizioni generali di contratto; pertanto l'istante sin dalla fase genetica del rapporto contrattuale è stato posto nella condizione di poter conoscere effettivamente le condizioni di utilizzo del servizio di segreteria telefonica in ossequio a quanto prescritto dal combinato disposto degli articoli 1337, 1175 e 1375 c.c. L'obbligo di attenersi al rispetto della buona fede, fondato sul dovere di solidarietà di cui all'articolo 2 della Costituzione, impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, anche a prescindere dagli specifici obblighi contrattuali e dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*. In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato, "la buona fede nell'esecuzione del contratto si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (ex pluribus, Cass., sent. 15 febbraio 2007 e Cass., sent. 11 gennaio 2006, n. 264).

Inoltre, la compressione temporale della messaggistica circoscritta alla sim silente non può configurarsi come malfunzionamento, come ipotizzato dalle parti in causa, in assenza di anomalie tecniche sopravvenute che compromettono la funzionalità del servizio medesimo; né può qualificarsi disservizio una prestazione accessoria limitata nel tempo, allorché la stessa risponda allo standard qualitativo prospettato in sede di sottoscrizione contrattuale. Peraltro si deve evidenziare la conformità della condotta assunta dall'operatore alla previsione regolamentare di cui all'articolo 4, comma 1 e 2, della delibera Agcom n.179/03/CSP in quanto in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, l'operatore, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, prevedendo espressamente che " nel caso in cui la sim risulti spenta o non connessa in rete, la segreteria resta attiva per 48 ore, allo scadere di detto termine tutti i messaggi presenti saranno cancellati" si è attivata a rendere più comprensibile il testo letterale dell'informativa presente sul sito assistenza tecnica, aggiornando all'uopo la scheda del prodotto al fine di rendere più trasparente la natura tecnica del servizio erogato favor utentis.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 13/11

L'articolo 24 della delibera Agcom n. 147/2006/CONS, che prevede il riconoscimento di un indennizzo/di una penale, si riferisce solo alla responsabilità dell'operatore di accesso nel caso di mancata liberazione (o mancata riparazione di un guasto) dell'utenza sulla quale è richiesto il servizio CPS. Pertanto, qualora il disservizio all'utente risulti essere causato unicamente dall'inadempimento dell'operatore ricevente, tale disposizione non risulta applicabile, nemmeno in via analogica, considerando che la ratio sottesa (tutelare la concorrenza sanzionando abusi di posizione dominante tra operatori) non è passibile di alcuna estensione a rapporti di mera inadempienza contrattuale tra operatore preselezionato e utente.

Corecom Toscana Delibera n. 5/12

Non è individuabile una responsabilità per inadempimento contrattuale del gestore, nel caso in cui questo non sostituisca i terminali concessi all'utente in comodato gratuito con altri aventi analoghe caratteristiche tecniche e di valore commerciale, qualora tale obbligo di sostituzione con modelli di fascia analoga non sia previsto dal contratto stesso (nel caso di specie, il contratto prevedeva solo il generico obbligo di sostituzione, compatibilmente con le disponibilità di magazzino).

Conformi:

Corecom Puglia Delibera n. 10/12

FATTURAZIONI

VALORE PROBATORIO DELLA BOLLETTA TELEFONICA

Agcom Delibera n. 87/10/CIR

In via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004); la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento non solo del contatore centrale ma la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella fattura telefonica.

In mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato.

Conformi:

Agcom Delibera n. 108/10/CIR

Agcom Delibera n. 21/11/CIR

In via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004); la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento non solo del contatore centrale ma la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella fattura telefonica.

L'operatore, tuttavia può – perlomeno parzialmente – escludere la propria responsabilità dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete che sotto quello, contrattuale e normativo, di avviso all'utente per traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco (cfr. delibera Agcom n. 10/03/CIR, articolo 6, delibera Agcom n. 179/03/CSP, delibera Agcom n. 418/07/CONS).

In riferimento ai fatti oggetto di contenzioso, l'operatore si limita ad escludere la propria responsabilità asserendo la regolarità degli addebiti ma non fornisce alcuna prova a conferma di quanto dichiarato. Ne consegue che, in assenza di tutte le summenzionate condizioni, la responsabilità in ordine ai fatti controversi è da attribuirsi all'operatore.

Conformi:

Agcom Delibera n. 78/11/CIR (relativamente alla prima parte della massima)
Agcom Delibera n. 6/12/CIR

Agcom Delibera n. 50/12/CIR
Agcom Delibera n. 64/12/CIR (relativamente alla prima parte della massima)

Agcom Delibera n. 109/12/CIR

In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004).

Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Agcom ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza"(delibera Agcom n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (delibere n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

In relazione alla res controversa l'operatore si è limitato a ribadire, sic et simpliciter, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, nè ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, garantendo in tal modo la sicurezza della linea da possibili intrusioni esterne, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

E' pertanto possibile accertare la responsabilità dell'operatore per cattiva gestione dell'utente, con conseguente diritto dello stesso a veder regolarizzata la propria posizione contabile-amministrativa.

Conformi:

Agcom Delibera n. 122/12/CIR

Agcom Delibera n. 132/12/CIR

Corecom Lazio Delibera n. 17/10

Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 49/10

Corecom Lazio Delibera n. 2/11

Relativamente al riparto dell'onere probatorio, con specifico riferimento al caso di contestazione della bolletta telefonica, la giurisprudenza ha affermato che l'operatore ha l'onere di fornire la dimostrazione della corrispondenza delle registrazioni in essa riportate a quelle del contatore centrale, avvalendosi di qualsiasi mezzo, come i tabulati e le rilevazioni fotografiche mensili del contatore medesimo (Cass., sent. n. 10313/2004 e Cass. sent. n. 17041/2002).

In base ai principi esposti, a fronte della contestazione dell'utente del traffico fatturato, incombeva dunque all'operatore l'onere di fornire la prova della debenza degli importi addebitati, e di provare l'esattezza dei dati posti alla base della fattura. L'operatore inoltre nella gestione del reclamo sul traffico inviato dall'utente avrebbe dovuto fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonchè documentare le proprie affermazioni.

In mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine alla fondatezza della pretesa creditoria, pertanto, deve ritenersi illegittimo l'addebito effettuato a fronte di un traffico voce non adeguatamente provato nella sua effettività e la domanda di rimborso deve essere accolta nella sua interezza.

Corecom Lombardia Delibera n. 6/11

In relazione alla tematica della capacità probatoria della cd. bolletta telefonica (ossia la fattura emessa dall'operatore) circa la veridicità del suo stesso contenuto (ossia delle somme in essa esposte per il traffico telefonico effettuato dall'utente), deve ribadirsi che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass., sent. n. 947/2006). Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate, ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass., sent. n. 6437/1994). Pertanto la fattura, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti dallo stesso e quelli riportati nella bolletta (cfr. delibera Agcom n. 46/09/CIR).

Qualora non vengano fornite prove in ordine alla correttezza della registrazione del traffico telefonico, e in assenza di comunicazioni da parte dell'operatore circa i dettagli di traffico chiesti dall'utente (che avrebbero potuto quantomeno consentire a quest'ultimo una verifica preliminare della rispondenza delle chiamate effettuate a quelle esposte in fattura), è da ritenere debba essere accolta la domanda dell'istante a che vengano stornate dalla bolletta le somme relative al traffico non riconosciuto, e che debba essere corrisposto all'istante un congruo indennizzo per il mancato invio della documentazione richiesta.

Conformi:

Corecom Lombardia Delibera n. 42/12

Corecom Puglia Delibera n. 12/10
(relativamente alla prima parte della massima)

Corecom Puglia Delibera n. 8/11

L'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali; tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente. Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Conseguentemente, è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza (cfr. delibera Agcom n. 10/03/CIR). Inoltre, la bolletta telefonica in caso di contestazione perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta (delibera Agcom n. 10/05/CIR).

Pertanto, qualora l'operatore non dimostri di aver effettuato controlli ed accertamenti tecnici anche al fine di garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni esterne, e non abbia nemmeno posto l'utente nelle condizioni di poter monitorare in tempo reale il consumo inerente il traffico consumato, deve rilevarsi al responsabilità dell'operatore stesso per la scorretta gestione dell'utenza, con conseguente diritto dell'utente allo storno della fattura contestata.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 23/11

Corecom Lazio Delibera n. 32/11

Corecom Lazio Delibera n. 34/11

Corecom Lazio Delibera n. 42/11

Corecom Lazio Delibera n. 43/11 (in materia di servizi tv per fornitura di eventi non richiesti)

Corecom Lazio Delibera n. 67/11

Corecom Lazio Delibera n. 20/12

Corecom Puglia Delibera n. 13/11

Corecom Puglia Delibera n. 35/11

Corecom Puglia Determinazione n. 31/11

Corecom Puglia Delibera n. 4/12

Corecom Puglia Delibera n. 35/11

In materia di disconoscimento di traffico, in caso di rituale contestazione da parte dell'utente, l'operatore deve fornire prova della debenza degli importi fatturati; in mancanza, l'utente avrà diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

Quanto sopra deriva dall'ormai consolidato orientamento secondo cui l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali; tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente. Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Conformi:

Corecom Puglia Determinazione n. 31/11

Corecom Puglia Delibera n. 4/12

Corecom Toscana Delibera n. 9/10

L'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali; tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente. Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Conformi:

Corecom Lombardia Delibera n. 50/12

Corecom Puglia Delibera n. 4/11

Corecom Puglia Delibera n. 33/11

Corecom Puglia Determinazione n. 13/11

Corecom Puglia Determinazione n. 47/11

Corecom Puglia Delibera n. 13/12

Corecom Puglia Delibera n. 18/12

Corecom Puglia Delibera n. 19/12

Corecom Puglia Delibera n. 20/12

Corecom Puglia Determinazione n. 23/12

Corecom Toscana Delibera n. 1/11 (integrata dalla Delibera n. 3/11)

Corecom Toscana Delibera n. 2/11

Corecom Toscana Delibera n. 4/11

Corecom Umbria Delibera n. 30/11

Corecom Umbria Delibera n. 12/12

Corecom Umbria Delibera n. 8/12

In presenza di una contestazione del traffico, l'operatore deve provare la riferibilità dello stesso all'utente, e la correttezza della contabilizzazione del prezzo indicato nelle fatture in questione.

Circa la riferibilità del traffico va rilevato che la fatturazione contestata non costituisce prova dell'esistenza del credito, trattandosi di documento unilateralmente predisposto dall'imprenditore (cfr. da ultimo Cass., sent. n. 5915/2011).

Corecom Umbria Delibera n. 10/12

Anche la sola contestazione circa gli addebiti relativi al noleggio degli apparati telefonici è di per sé idonea a far caducare la valenza probatoria dei documenti di fatturazione.

Corecom Umbria Delibera n. 45/12

Gli addebiti presenti nelle fatture, se contestate, non costituiscono prova dell'esistenza del credito, trattandosi di un documento unilateralmente predisposto dall'imprenditore.

Pertanto, in assenza di prova in ordine sia all'oggetto del contratto che alla consegna/fornitura dei beni e servizi oggetto del medesimo, gli addebiti fatturati risultano privi di causa e devono quindi essere annullati.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 46/12

Corecom Umbria Delibera n. 72/12

CONTROLLO DEL TRAFFICO TELEFONICO ADDEBITATO

Agcom Delibera n. 78/11/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte delle richieste, segnalazioni e reclami prodotti dall'utente, ometta di fornire puntuale riscontro, nonché informazioni dettagliate circa il traffico effettuato, limitandosi a predisporre la sospensione del servizio, quale strumento di autotutela. In particolare, relativamente al dettaglio di traffico, in spregio al principio di trasparenza e completezza informativa di cui all'articolo 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP la società medesima non ha prodotto tabulati tecnici esplicativi. Inoltre l'utente non ha avuto la possibilità di monitorare in tempo reale il consumo inerente alle due utenze oggetto della presente controversia, avendo avuto contezza del relativo importo, particolarmente elevato, solo al ricevimento delle fatture. Nel caso di specie si configura, dunque, una responsabilità in capo all'operatore in ordine alla scorretta gestione del cliente per non aver predisposto alcuna misura atta a consentire all'utente di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio, in conformità all'articolo 6, comma 1 della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Corecom Umbria Delibera n. 25/11

Il diritto dell'utente di ottenere la documentazione analitica del traffico telefonico addebitato dall'operatore è finalizzato al controllo (successivo), da parte dell'utente stesso, dell'effettiva imputabilità a sé dei consumi registrati dal sistema di rilevazione dell'operatore; nel caso di traffico non fatturato alla scadenza contrattualmente prevista tale diritto è riconosciuto dall'articolo 4 della delibera Agcom n. 418/07/CONS.

In caso di contestazione del traffico addebitato, perciò, qualora l'operatore non provi di aver inviato all'utente la documentazione del traffico telefonico, l'utente risulta privato del proprio diritto di controllo, e non può nemmeno provare la non riferibilità a sé delle chiamate fatturate.

Se a ciò si aggiunge che la fatturazione contestata non costituisce prova dell'esistenza del credito, trattandosi, come noto, di documento unilateralmente predisposto (cfr. da ultimo Cass., sent. n. 5915/2011) deve necessariamente essere riconosciuto il diritto dell'utente al rimborso delle somme contestate.

APPLICAZIONE DEL PIANO TARIFFARIO

Agcom Delibera n. 13/10/CIR

Qualora l'operatore recepisca in ritardo la variazione del piano tariffario richiesta dall'utente, quest'ultimo ha diritto al rimborso di quanto indebitamente fatturato rispetto al nuovo piano tariffario contrattualmente pattuito.

Conformi:

Agcom Delibera n. 89/10/CIR

Agcom Delibera n. 104/10/CIR

Agcom Delibera n. 50/10/CIR

Nel caso in cui un utente subentri ad un altro nel rapporto contrattuale con l'operatore, il nuovo utente ha diritto di mantenere, salvo clausole contrattuali difformi, lo stesso piano tariffario applicato al cedente.

Qualora invece l'operatore abbia indebitamente modificato il piano tariffario applicato alla linea, l'utente subentrato nel contratto ha diritto al ricalcolo degli importi da lui dovuti, in applicazione delle tariffe originarie.

Agcom Delibera n. 77/10/CIR

Deve essere rigettata la richiesta di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore provi di aver correttamente applicato le condizioni economiche previste dal contratto, provvedendo all'addebito in fattura degli importi previsti.

Conformi:

Agcom Delibera n. 138/10/CIR

Agcom Delibera n. 115/10/CIR

Deve essere accolta la richiesta dell'utente di rimborso delle somme fatturate in eccedenza rispetto a quanto previsto dal piano tariffario pattuito. In particolare, il piano sottoscritto dall'utente non prevedeva alcun costo di attivazione, che invece risulta essere stato fatturato dall'operatore. Inoltre, l'utente asserisce che in base al piano tariffario pattuito avrebbe dovuto beneficiare dello sconto delle tasse di concessione governativa. In mancanza di prova contraria da parte dell'operatore, anche tali importi dovranno essere rimborsati dall'utente.

95

Agcom Delibera n. 126/10/CIR

L'operatore è tenuto a rimborsare l'utente delle somme richieste in eccedenza rispetto al piano tariffario contrattualmente pattuito.

Conformi:

Agcom Delibera n. 77/11/CIR

Agcom Delibera n. 110/12/CIR

Agcom Delibera n. 37/11/CIR

Qualora l'operatore non fornisca alcuna motivazione circa l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto dall'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere il rimborso di quanto indebitamente fatturatogli.

Agcom Delibera n. 5/12/CIR

Nel caso di specie l'utente ha ottenuto l'attivazione del piano tariffario desiderato ma su un'utenza che non ha mai utilizzato (poi disattivata con lo storno dei relativi costi); in un secondo momento, invece, è lo stesso utente a non aver accettato il cambio del piano proposto dall'operatore sull'utenza

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

che aveva in uso. Quest'ultima circostanza, dunque, non può legittimare la richiesta di rimborso formulata nell'atto introduttivo. Tuttavia, è necessario considerare che, seppure il gestore si sia dimostrato disponibile nei confronti del cliente (anche mediante la tempestiva gestione del reclamo), l'istante non è rimasto indenne da ulteriori pregiudizi, primo tra tutti il cambio della numerazione. Pertanto, al fine di assicurare ugualmente un equo e proporzionato ristoro, il gestore sarà tenuto a regolarizzare la posizione debitoria che attualmente resta imputata all'utente mediante lo storno degli importi ancora insoluti.

Agcom Delibera n. 79/12/CIR

Nel caso di specie risulta provato che l'operatore abbia applicato all'utente una tariffa diversa da quella contrattualmente pattuita.

L'operatore, per escludere la propria responsabilità avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In tal caso, peraltro, il gestore avrebbe dovuto anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici: l'utente infatti deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore avrebbe anche dovuto dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati.

Vista la mancanza di prova su quanto sopra, l'operatore deve essere condannato al rimborso delle somme illegittimamente richieste all'utente.

Agcom Delibera n. 119/12/CIR

L'operatore è tenuto a rimborsare all'utente le somme richieste in eccedenza rispetto al piano tariffario contrattualmente pattuito, qualora non sia in grado di fornire la prova di aver raccolto il consenso dell'utente alla modifica della tariffazione in concreto applicata.

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 2/11

Non può essere accolta la richiesta dell'utente di annullamento delle fatture inviate dall'operatore, qualora, come nel caso di specie, le stesse siano conformi alla proposta di abbonamento prodotta in atti dall'operatore, che risulta regolarmente sottoscritta e che l'utente non ha provveduto a disconoscere.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 11/12

Qualora all'esito dell'attività istruttoria risulti che l'operatore ha fatturato all'utente importi maggiori di quelli risultanti dal contratto sottoscritto dalle parti, lo stesso operatore è tenuto a stornare gli importi così come accertati durante il procedimento.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 18/12

Nell'individuazione dell'oggetto del contratto, relativamente al piano tariffario pattuito e quindi alla prestazione richiesta all'utente, deve farsi ricorso a quanto disposto dall'articolo 1346 c.c., rammentando da un lato che il contratto di somministrazione del servizio di comunicazione elettronica ha forma libera e dall'altro lato che grava sull'operatore l'obbligo di informare l'utente delle condizioni "economiche" della propria proposta commerciale (articolo 4, comma 3, lett. a, delibera Agcom n. 179/03/CSP). Al riguardo è principio giurisprudenziale quello secondo cui in sede di determinazione dell'oggetto del negozio è possibile fare ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto (Cass., sent. n. 2665/1987).

Nel caso di specie, la riferibilità della descrizione del piano tariffario all'agente dell'operatore consente di considerare il relativo documento come utile ai fini dell'individuazione dell'oggetto negoziale. Eventuali limiti al potere di rappresentanza dell'agente non sono stati infatti provati in alcun modo dall'operatore, né hanno valore le fatture emesse, recanti un differente piano telefonico, essendo atti unilaterali tempestivamente e reiteratamente contestati dall'utente. Alla luce di quanto esposto deve essere pertanto accolta la domanda dell'istante di annullamento delle fatture emesse dall'operatore nella parte eccedente la somma accertata come dovuta.

Corecom Lazio Delibera n. 9/10

Deve essere accolta la domanda di rimborso formulata dall'utente qualora risulti provato che l'operatore non abbia applicato il profilo tariffario sottoscritto dall'utente.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 56/10

Corecom Lazio Delibera n. 74/12

97

Corecom Lazio Delibera n. 19/10

Qualora l'utente, lamentando la mancata applicazione del piano telefonico concordato con l'operatore, chieda il rimborso di quanto indebitamente fatturato, ha l'onere di provare l'addebito e il successivo pagamento degli importi contestati. In mancanza di tale prova, la richiesta di rimborso non può trovare accoglimento.

Corecom Lazio Delibera n. 78/11

A fronte della contestazione dell'utente circa la mancata attivazione del piano tariffario prescelto e il conseguente mancato accredito di bouns ricarica, spetta all'operatore fornire la prova dell'avvenuto accredito. In mancanza deve essere riconosciuto il diritto dell'utente all'accredito richiesto e ad un indennizzo per il disservizio subito.

Corecom Lazio Delibera n. 12/12

Deve essere rigettata la domanda di rimborso qualora risulti che l'operatore abbia correttamente addebitato in fattura gli importi corrispondenti al piano tariffario sottoscritto dall'utente.

Corecom Lazio Delibera n. 46/12

Nel caso di specie la contestazione dell'utente circa la fatturazione di importi difforni da quelli convenuti al momento della stipula deve essere rigettata perché infondata. Dall'istruttoria svolta nel corso del procedimento è infatti risultato che l'operatore abbia richiesto a titolo di canone mensile esattamente l'importo convenuto contrattualmente e che l'operatore abbia altresì rispettato la normativa in materia di contratti conclusi a distanza, adempiendo a tutti gli obblighi informativi previsti.

Corecom Lazio Delibera n. 61/12

Anche in base alla mancata contestazione dell'operatore, deve essere accolta la richiesta dell'utente di storno delle fatture contestate, poiché contenenti addebiti maggiori di quanto contrattualmente pattuito.

Corecom Lombardia Delibera n. 6/10

In base alla delibera Agcom n. 418/07/CONS e successive integrazioni, sono posti a carico dell'operatore telefonico specifici doveri di trasparenza e correttezza nella fatturazione, il cui adempimento è finalizzato a rendere pienamente comprensibile all'utente la bolletta telefonica, in particolare nel caso di adesione ad opzioni o promozioni con le quali l'operatore, dietro corrispettivo, si impegna a fornire all'utente una quantità di servizi predeterminata. L'importanza e la funzionalità di un simile obbligo rispetto all'attribuzione all'abbonato di un'effettiva potestà di controllo e sorveglianza sulle spese sono state peraltro anche sottolineate dalla direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio n. 2002/22/CE, e sono altresì confermate dalla previsione di una conseguenza sanzionatoria in caso di inadempimento di tale obbligo da parte dell'operatore (ex articolo 7, delibera n. 418/07/CONS, che opera un richiamo quoad poenam all'articolo 98, comma 16 del codice delle comunicazioni elettroniche). Proprio rispetto ai suddetti obblighi va valutata la condotta dell'operatore. Da tale valutazione è possibile affermare che l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello oggetto del contratto sottoscritto costituisce una elusione del citato obbligo di chiarezza e trasparenza della fatturazione.

Corecom Toscana Delibera n. 17/12

L'utente ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile-amministrativa qualora, per causa imputabile all'operatore, non venga operata la "portabilità interna" richiesta dall'utente e conseguentemente non venga applicato il nuovo piano tariffario, più vantaggioso, richiesto dall'utente.

Coprocom Trento Delibera n. 11/12

Deve essere accolta la richiesta dell'utente volta ad ottenere il rimborso delle fatture pagate e la corresponsione di un indennizzo nel caso in cui l'operatore, omettendo di comunicare al cliente l'impossibilità di attivare sulla sua utenza una linea adsl e conseguentemente l'impossibilità di attivare l'opzione contrattuale per la tariffazione flat, abbia continuato ad applicare una tariffazione al consumo.

Corecom Umbria Delibera n. 24/12

Deve essere rigettata la domanda dell'utente da cui non emergano elementi, neanche in via indiziaria, da cui dedurre il diritto dell'utente stesso all'applicazione del piano tariffario rivendicato. Anzi, dalle risultanze probatorie emerge che il contratto inter partes è con modalità ricarica, e che tale modalità è coerente con le fatture emesse dall'operatore, che perciò vanno ritenute legittime.

Corecom Umbria Delibera n. 29/12

La mera dichiarazione della sussistenza di una serie di problematiche che avrebbero compromesso la fruibilità del servizio alle condizioni originariamente pattuite, non vale ad escludere la responsabilità dell'operatore in relazione alle contestazioni sollevate dall'istante, in mancanza della documentazione comprovante quanto dichiarato. A fronte di ciò, deve ritenersi che la mancata applicazione del piano tariffario contrattualmente pattuito sia imputabile all'operatore, con conseguente illegittimità delle fatturazioni dallo stesso emesse.

APPLICAZIONE SCONTI

Agcom Delibera n. 63/11/CIR

Qualora sussista un ritardo dell'operatore nell'attivare un'opzione contrattuale, ai fini dell'eventuale riconoscimento di un indennizzo occorre precisare quanto segue.

In merito al disagio patito dall'istante non può non considerarsi che lo stesso resta circoscritto al mancato godimento dei vantaggi economici derivanti dall'applicazione dell'opzione, non anche al mancato utilizzo del servizio telefonico o del piano tariffario contrattualmente prescelto. Ed, infatti, con l'attivazione dell'opzione tariffaria l'utente avrebbe a disposizione una determinata soglia di traffico voce e sms, oltre ad uno sconto sulla tariffa applicata per il traffico effettuato al superamento della predetta soglia. In considerazione delle caratteristiche economiche di tale opzione, tuttavia, non può ritenersi che la stessa connoti in maniera specifica e sostanziale l'offerta del piano tariffario, tale per cui la mancata attivazione dell'opzione si traduce nella mancata attivazione del piano tariffario, con conseguente diritto per l'utente ad essere indennizzato (si veda, ad esempio, delibera n. 50/09/CIR). L'agevolazione tariffaria non attivata rappresenta, invece, una delle opzioni che l'operatore mette a disposizione del cliente per personalizzare il piano base richiesto al momento dell'attivazione della sim che, in ogni caso, risulta già corredato di specifiche ed autonome tariffe.

La mancata fruizione di mere agevolazioni tariffarie, quindi, non può giustificare il riconoscimento di un indennizzo così come richiesto dall'istante.

La doglianza dell'istante, relativa alla mancata attivazione dell'opzione tariffaria richiesta può invece trovare giusto ed equo ristoro attraverso un ricalcolo, da parte dell'operatore, del traffico effettuato dall'utente a decorrere dalla data di richiesta dell'opzione sino al momento di effettiva attivazione o, in mancanza, per tutto il periodo di effettivo utilizzo del servizio di fonia tariffato secondo i canoni standard. In tal senso, quindi, l'operatore sarà tenuto ad applicare retroattivamente tutti i vantaggi economici propri dell'opzione non tempestivamente attivata.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11

La clausola contrattuale che subordini il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato recesso entro un certo termine, non può trovare

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

applicazione qualora si accerti che lo scioglimento del rapporto contrattuale sia derivato da una risoluzione per inadempimento dell'operatore (nel caso di specie legato proprio al mancato riconoscimento degli sconti contrattualmente previsti), e non da un semplice recesso anticipato da parte dell'utente. Pertanto l'istante acquisisce e mantiene il diritto ad ottenere il rimborso delle somme non dovute e degli interessi di mora per mancata applicazione degli sconti contrattualmente previsti.

Corecom Lazio Delibera n. 46/10

In mancanza di idoneo riscontro probatorio da parte dell'operatore, deve essere accolta la richiesta dell'utente di rimborso della somma cui lo stesso aveva diritto a titolo di sconto promozionale una tantum.

Corecom Lazio Delibera n. 55/12

In mancanza di idoneo riscontro probatorio da parte dell'operatore, deve essere accolta la richiesta dell'utente di storno degli importi fatturati all'utente in eccedenza rispetto alle offerte promozionali cui l'utente ha dichiarato di aver aderito.

Corecom Lombardia Delibera n. 26/12

La possibilità per l'utente di accedere a promozioni o servizi gratuiti grazie ad un sistema di raccolta punti rappresenta un'opzione integrante il rapporto contrattuale perché in grado di incidere sull'obbligazione gravante sull'utente stesso, ossia, nel caso di specie, sul corrispettivo per il servizio Wap (offerto gratuitamente per 3 mesi), e tale da indurlo ad aderire all'offerta commerciale comprensiva di questa opzione, in quanto ritenuta preferibile ad altre.

Quindi qualora l'operatore non garantisca all'utente la piena fruibilità della suddetta opzione gratuita, eliminando gli ostacoli tecnici alla medesima, lo stesso si rende inadempiente ai propri obblighi contrattuali.

Corecom Umbria Delibera n. 9/12

Qualora l'operatore si sia contrattualmente impegnato ad applicare uno sconto, e risulti dagli atti che non si sia poi attenuto a tale impegno, l'utente ha diritto al ricalcolo di tutte le fatture emesse e alla regolarizzazione della sua posizione contabile-amministrativa, con rimborso delle somme indebitamente versate.

CORRETTEZZA DELLA FATTURAZIONE

Agcom Delibera n. 137/11/CIR

Va rilevato in via generale che il canone di abbonamento è una componente essenziale, cioè strutturale, della controprestazione economica a carico dell'utente nel contratto di somministrazione del servizio telefonico e trova la sua ragione d'essere nella copertura dei costi riconosciuti al gestore della rete pubblica per la realizzazione, l'adeguamento, la manutenzione e l'evoluzione della rete trasmissiva.

Attesa quindi la fondatezza della richiesta del canone di abbonamento a fronte di un servizio erogato in modo regolare e continuo e comunque usufruito dall'istante, nel caso di specie la questione controversa non attiene all'an, quanto al quomodo debeat con riferimento ai canoni dei servizi richiesti, e precisamente alla legittimità o meno della fatturazione, in un'unica soluzione, dei canoni pregressi risalenti sin all'anno 2003, (a fronte di una richiesta di pagamento inoltrata dalla società convenuta solo nel mese di novembre 2010).

Al riguardo, si deve evidenziare che, in ordine al pagamento del prezzo nel contratto di somministrazione, l'articolo 1562 del c.c. dispone espressamente che “nella somministrazione a carattere periodico il prezzo è corrisposto all'atto delle singole prestazioni e in proporzione di ciascuna di esse. Nella somministrazione a carattere continuativo il prezzo è pagato secondo le scadenze d'uso”. Sul punto, a prescindere dalla disciplina civilistica di portata generale, si deve rilevare quanto specificamente disposto dalle condizioni generali di contratto in forza delle quali “i corrispettivi relativi al traffico (più iva) verranno fatturati al termine di ogni mese. I corrispettivi relativi ai servizi basati su canone mensile (più iva) saranno fatturati all'inizio di ogni mese. Le fatture dovranno essere pagate dal cliente a 30 giorni dalla data della fattura”. Pertanto, in base alle predette clausole contrattuali, l'emissione della fattura con contestuale richiesta di pagamento deve avvenire secondo cadenza mensile.

Quindi, l'anomalia non attiene tanto al tempo di fatturazione, quanto alla modalità della stessa: più precisamente, la società non solo ha addebitato canoni riferiti ad un arco temporale superiore ai cinque anni (anno 2003 – 2010), ma ha richiesto il pagamento degli stessi in un'unica soluzione.

Orbene, se è ineccepibile che i crediti vantati dalla società riferiti agli anni 2003, 2004 e 2005 si intendono estinti in ragione del decorso del termine quinquennale di prescrizione ai sensi dell'articolo 2948, n.4 del c.c., tuttavia la pretesa creditoria vantata dalla società medesima, avente ad oggetto il pagamento dei canoni relativi all'erogazione del servizio dall'anno 2006 all'anno 2010, è fondata, sebbene non possa trovare alcuna giustificazione la fatturazione, in un'unica soluzione, di un importo eccessivamente oneroso, anche in considerazione dell'assenza di qualsivoglia preventiva informativa favor utentis.

Pertanto, dato che la società convenuta non ha documentato la correttezza del proprio operato, né ha fornito le motivazioni tecnico giuridiche in ordine alla ritardata contabilizzazione dei canoni, nè, tantomeno, ha preventivamente informato l'utente in ordine alla fatturazione posticipata dei canoni pregressi e nemmeno ha offerto un pagamento rateale, la stessa deve stornare la fattura emessa e procedere alla rateizzazione del debito mediante l'emissione di fatture mensili.

Agcom Delibera n. 78/12/CIR

Deve essere rigettata la domanda dell'utente di rimborso degli importi addebitati in fattura qualora in via istruttoria sia risultata legittima l'imputazione degli importi addebitati a titolo di canone, sia in relazione alla data di attivazione dell'utenza, sia per la regolare e continua fruizione del servizio da parte dell'utente.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11

Sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (cfr. Cass. sentenza n. 10313/2004).

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 29/12

Si deve riconoscere in favore dell'utente il diritto allo storno dell'insoluto qualora l'operatore abbia commesso errori nella fatturazione, addebitando all'utente costi non dovuti riferiti anche ad un'utenza mai richiesta, disconosciuta dall'utente mediante querela.

Corecom Lazio Delibera n. 22/10

Deve essere accolta l'istanza di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore non abbia dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 30/10

Corecom Lazio Delibera n. 44/10

Corecom Lazio Delibera n. 68/12

Deve essere accolta la domanda dell'utente volta alla restituzione della somma addebitata dall'operatore per un intervento tecnico di manutenzione mai richiesto dall'utente e mai avvenuto, dato che nessuna prova contraria è stata in tal senso fornita dall'operatore.

Corecom Puglia Delibera n. 39/11

In assenza di una domanda dell'utente volta ad ottenere il passaggio ad altro operatore o, comunque, il recesso dal contratto, deve ritenersi in essere il contratto sottoscritto tra le parti e pertanto sono legittime le fatture emesse dall'operatore a fronte dei servizi fruiti dall'utente.

102

Corecom Puglia Determinazione n. 37/11

Le indicazioni dell'Agcom in relazione alle penali per recesso anticipato si ritiene debbano essere estese anche al caso di applicazione da parte del gestore di una "penale per reiterato ritardo nel pagamenti", oggetto della presente controversia.

Si ritiene pertanto che l'utente non debba versare alcun tipo di penale, perché gli unici importi ammessi sono i soli costi giustificati degli operatori, ossia le spese per cui sia dimostrabile (e dimostrato) un pertinente costo sopportato dall'operatore.

Pertanto l'importo fatturato dall'operatore a tale titolo è illegittimo e deve essere rimborsato all'utente.

Corecom Puglia Delibera n. 32/12

La presente controversia riguarda il presunto indebito uso di una smart card per servizi televisivi a pagamento, che sarebbe stata utilizzata al di fuori dell'ambito domestico, violando in tal modo le condizioni contrattuali, a seguito del quale il gestore ha inviato al titolare della tessera una raccomandata contenente la richiesta di pagamento di una penale (o, in alternativa, di sottoscrizione di un contratto per esercizi commerciali con pagamento di un risarcimento forfettario).

Le richieste avanzate dal gestore sono illegittime per un triplice ordine di motivi.

In primis, il gestore non ha dimostrato che l'utente fosse stato a conoscenza delle condizioni contrattuali di cui il gestore ha lamentato la violazione. Tale carenza informativa assume ancora

maggior valore se si considera che la giurisprudenza si sta orientando nel senso di considerare vessatorie le clausole relative a penali per l'uso improprio delle smart card (cfr. Trib. Sulmona, sent. n. 110/2011).

Secundis, la penale contrattualmente prevista appare non rispettosa del principio di correttezza, ed è sproporzionata rispetto al pregiudizio lamentato (e comunque non provato).

Tertius, l'operatore afferma di aver accertato la violazione in seguito ad un'ispezione avvenuta presso l'esercizio commerciale di un altro soggetto, ad opera di personale dallo stesso incaricato. Anche qualora l'indagine sulla validità di un verbale d'infrazione fosse di competenza del Comitato, agli atti non risulta depositato alcun verbale d'infrazione.

Le richieste di pagamento dell'operatore risultano pertanto illegittime e devono essere annullate.

Corecom Toscana Determinazione n. 10/12

Qualora il contratto sottoscritto dall'operatore preveda l'obbligo per l'utente di effettuare un numero minimo di ricariche mensili, e l'utente, agendo in buona fede, abbia effettuato tali ricariche, l'operatore non può richiedere il pagamento di ricariche aggiuntive adducendo la diversa decorrenza del contratto, su cui non aveva mai fornito indicazioni specifiche all'utente.

INADEMPIMENTO DELL'OPERATORE

Agcom Delibera n. 86/10/CIR

Devono considerarsi illegittime le fatture emesse dall'operatore nonostante la mancata attivazione del servizio richiesto dall'utente.

Conformi:

Agcom Delibera n. 131/10/CIR

Agcom Delibera n. 118/11/CIR

L'utente ha diritto al rimborso del canone di noleggio dei terminali per il periodo in cui gli stessi non sono stati nella sua disponibilità perché inviati all'assistenza tecnica per malfunzionamenti.

L'utente ha inoltre diritto al rimborso del canone di noleggio versato all'operatore per terminali che lo stesso non ha mai ricevuto.

Agcom Delibera n. 155/11/CIR

Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore il quale, a fronte delle contestazioni sul malfunzionamento del servizio, nulla abbia provato, né in relazione alla corretta erogazione né in relazione alla correttezza degli addebiti fatturati.

Conformi:

Agcom Delibera n. 15/12/CIR

Agcom Delibera n. 49/12/CIR

Agcom Delibera n. 77/12/CIR

Agcom Delibera n. 88/12/CIR

Agcom Delibera n. 117/12/CIR

Agcom Delibera n. 76/12/CIR

Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore (e dallo stesso riscosse tramite RID bancario) successivamente alla disdetta contrattuale, e quindi in assenza di una fornitura del servizio da parte dell'operatore.

Corecom Calabria Delibera n. 5/11

Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore il quale sia risultato inadempiente agli obblighi contrattualmente assunti, per mancata attivazione del servizio voce.

A fronte del reclamo del cliente per il disservizio e la sua conseguente contestazione delle fatture emesse, l'operatore avrebbe dovuto procedere ad un ricalcolo degli addebiti con storno degli importi relativi al servizio non usufruito.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 8/10

La percezione unilaterale del compenso non può non accompagnarsi all'obbligo di effettuare la prestazione, poiché le due obbligazioni, quella pecuniaria dell'utente e quella di erogazione del servizio, vivono in rapporto corrispettivo.

Pertanto è da considerarsi illegittima la defalcazione dal conto prepagato del costo della connessione giornaliera ad internet, qualora siano provati i disservizi che impedivano di fatto all'utente di fruire del servizio.

Corecom Lazio Delibera n. 62/12

Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore il quale sia risultato inadempiente agli obblighi contrattualmente assunti, per mancata attivazione del servizio voce.

Corecom Umbria Delibera n. 58/12

Devono essere dichiarate illegittime le fatture emesse dall'operatore in assenza della presa in gestione della linea (per interruzione della procedura di migrazione) da parte dell'operatore e, quindi, a fronte della mancata erogazione del servizio all'utente.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 72/12

TRASLOCO DELLA LINEA

Corecom Calabria Delibera n. 16/11

Non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle fatture pagate durante il periodo di ritardato trasloco della linea, sia pure a fronte di un servizio non usufruito, dato che la carta dei servizi dell'operatore e le condizioni generali di contratto prevedono unicamente la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza.

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Del resto, il trasloco dell'utenza è gestito dall'operatore con modalità diverse dall'attivazione di un nuovo impianto, con relativa assegnazione di un nuovo numero telefonico. Nel trasloco l'operatore si impegna, ove tecnicamente possibile, a non cessare il vecchio numero telefonico dell'utente ma a mantenerlo attivo nella nuova abitazione. Ne deriva che resta in vita l'originario contratto di abbonamento e, nelle more del trasloco, l'utente è tenuto al pagamento del relativo canone, salvo indennizzo per le ipotesi di ritardo.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 18/11

SPESE DI SPEDIZIONE DELLE FATTURE

Corecom Lazio Delibera n. 29/11

Con riferimento al tema della legittimità dell'addebito all'utente delle spese di spedizione delle fatture deve rilevarsi quanto segue.

L'argomento è già stato affrontato sia in sede giurisdizionale (Cass., sent. n. 3235/09) che dall'Agcom (delibere nn. 17/09/CIR, 20/09/CIR e 49/09/CIR).

Secondo la Corte di Cassazione, la fattispecie in esame non è regolata dall'articolo 21 comma 8 del D.P.R. n. 633/72, ma rientra nell'ambito della disponibilità delle parti. Essa in particolare ha affermato che “in tema di servizi di telefonia, le spese di spedizione della fattura relativa ai corrispettivi dovuti dagli abbonati per la fruizione dei servizi telefonici non debbono necessariamente gravare sull'impresa che eroga il servizio, non potendo siffatto obbligo desumersi dall'articolo 21 comma ottavo, del DPR 26 agosto 1972, n. 633, introdotto dal DPR 23 dicembre 1973, n. 687, in quanto la spedizione non può ritenersi segmento dell'operazione di emissione della fattura, né ricondursi ai conseguenti adempimenti e formalità, segnando, invece, il momento stesso in cui viene a perfezionarsi la fatturazione. Tali spese trovano invece disciplina nell'ambito del diritto civile e della volontà negoziale delle parti, dovendosi pertanto correlare all'obbligazione di pagamento del servizio telefonico, per cui, ove sia contrattualmente previsto che esse gravino sull'utente e siano anticipate da chi emette la fattura, il relativo rimborso deve essere escluso dalla base imponibile del corrispettivo per il servizio telefonico reso dal gestore, come si evince dall'articolo 15, primo comma, n. 3, del citato D.P.R. n. 633/72”.

Nel contempo, tuttavia, la Corte ricorda come “dopo l'entrata in vigore della Legge Iva, è stato emanato il D.P.R. 29 marzo 1973, n. 186 (il T.U. delle disposizioni in materia postale, di bancoposta e di telecomunicazioni) che, all'articolo 2 recita: “quando la legge non dispone diversamente, i provvedimenti in materia postale, di bancoposta e di telecomunicazioni nella Repubblica rientrano nella competenza del Ministero delle Poste e delle Telecomunicazioni”. Il successivo articolo 194 T.U. prevede che: “le condizioni amministrative e tecniche, i limiti, i diritti e gli obblighi del Concessionario, ove non previsti nel presente decreto sono stabiliti nel regolamento e negli atti di concessione”. In attuazione di tale disposizione è stato emanato il D.M. dell'8 marzo 1997, n. 197, concernente il regolamento di servizio e le condizioni di abbonamento al servizio telefonico. L'articolo 53 del citato decreto, richiamato anche dall'operatore, dispone che: “la società provvede alla riscossione dei corrispettivi dei servizi fruiti dagli abbonati addebitando le sole spese postali salvo la facoltà degli abbonati di provvedere senza addebito di spese al ritiro delle bollette presso gli uffici della società”. Dopo aver così delineato il quadro normativo concernente il tema controverso, la Corte ha stabilito che spetta al Giudice del rinvio saggiare, in rapporto all'articolo 53 della convenzione, l'efficacia della clausola relativa all'addebito delle spese di spedizione della fattura al cliente. E ciò in quanto sarà il Giudice di merito a dover valutare se il Gestore abbia o meno trasfuso nella clausola la salvezza di quella facoltà di scegliere modalità

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

alternative di ricezione ed in particolare quella del ritiro presso gli uffici della stessa o della trasmissione telematica. In sostanza qualora la disposizione contrattuale non contenga la facoltà di cui all'articolo 53 D.P.R. n. 523/84, si pone a carico del consumatore un costo ulteriore, senza avvertirlo specificamente con apposita trattativa e senza dargli la facoltà di ricezione della consegna senza costi aggiuntivi, quale il ritiro presso gli uffici del Gestore oppure la trasmissione telematica. In base a tali premesse si può verificare la legittimità delle spese richieste dall'operatore per l'invio delle fatture alla ricorrente. Le condizioni generali di contratto prevedono che "la fattura verrà inviata in formato cartaceo. In tal caso potrà essere richiesto al cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione. Il gestore, in alternativa rispetto all'invio della fattura cartacea, potrà inviare la fattura in formato elettronico". La clausola richiamata salva, dunque, la facoltà per l'utente di cui all'articolo 53 D.P.R. n. 523/84, di scegliere di ricevere la fattura in via telematica a costo zero, o, in alternativa, in formato cartaceo con un possibile costo aggiuntivo per le spese di spedizione. Pertanto nel caso in esame può dirsi che l'utente dopo essere stato specificamente avvertito circa i possibili servizi e i relativi costi ha scelto, in piena libertà e secondo la propria convenienza, la modalità di ricezione delle fatture in formato cartaceo. Per quanto sopra esposto, gli importi fatturati dal Gestore a titolo di spese di spedizione del conto telefonico non costituiscono indebito oggettivo e pertanto non sussiste in capo al gestore un'obbligazione restitutoria in ordine alla riscossione degli importi stessi.

Corecom Lombardia Determinazione n. 1/11

Per valutare la correttezza della fatturazioni in relazione all'addebito delle spese di spedizione delle fatture stesse, è utile richiamare due recenti sentenze della Corte di Cassazione (nn. 3532 e 5333 del 2009), a cui l'Autorità intende attenersi. In primo luogo è stato affermato il principio secondo cui le spese di spedizione postale delle fatture non rientrano nell'ambito di applicazione dell'articolo 21, comma 8, D.P.R. 633/1972 (cd. Legge Iva), e possono quindi legittimamente essere addebitate al destinatario, se così prevede l'accordo delle parti. Secondariamente, la Corte ha affermato che la vessatorietà o meno di un tale accordo inserito all'interno delle condizioni generali di abbonamento debba essere valutato caso per caso alla luce dello squilibrio che la clausola determina nel sistema contrattuale. Dato che nel caso di specie non si evince una sproporzione degli importi addebitati come costi di spedizione rispetto a quelli addebitati per i servizi utilizzati dall'utente, non sussiste in concreto la vessatorietà della clausola.

106

Conformi:

Corecom Lombardia Determinazione n. 2/11

TABULATI DEL TRAFFICO TELEFONICO IN ENTRATA

Corecom Lazio Delibera n. 57/11

Ai sensi dell'articolo 8, comma 2, lett. f) del d. lgs. n. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali), i diritti di cui all'articolo 7 (ovvero il diritto di accesso ai dati personali) "non possono essere esercitati con richiesta al titolare o al responsabile o con ricorso ai sensi dell'articolo 145, se i trattamenti di dati personali sono effettuati da fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico relativamente a comunicazioni telefoniche in entrata, salvo che possa derivarne un pregiudizio effettivo e concreto per lo svolgimento delle investigazioni difensive di cui alla legge 7 dicembre 2000 n. 397".

Ancora: il provvedimento n. 1189488 del 3 novembre 2005 del Garante per la protezione dei dati personali ha precisato che i dati relativi al traffico telefonico in entrata sono dati di carattere personale, trattandosi di informazioni che pongono implicazioni per gli interessati cui si riferiscono. Il diritto di accesso a tali dati non è di regola previsto ed è esercitabile in via di eccezione soltanto in relazione a particolari esigenze probatorie nel contesto penale.

Configurando una eccezione alla regola generale secondo cui l'accesso non è consentito, l'articolo 8, comma 2, lett. f), deve essere applicato sulla base di una stretta interpretazione. La richiesta al fornitore è pertanto legittima solo se corredata da una motivazione che indichi l'intenzione di utilizzare i dati esclusivamente nell'ambito del procedimento penale (è ad esempio esclusa per una controversia civile o attinente alla volontaria giurisdizione). Il richiedente deve altresì comprovare la necessità dell'accesso, documentando con idonei elementi al fornitore che il mancato accesso determinerebbe un pregiudizio effettivo e concreto allo svolgimento delle investigazioni difensive (legge n. 397/2000).

Nessuno di tali presupposti ricorre nella fattispecie oggetto della presente definizione. Nell'istanza infatti il ricorrente ha ribadito che la richiesta viene svolta allo scopo di approntare la difesa nel corso di un procedimento amministrativo di opposizione a sanzione amministrativa.

Corecom Lombardia Delibera n. 10/11

In base a quanto disposto dal d. lgs. n. 196/2003 e chiarito dal Garante per la protezione dei dati personali, si deve escludere la sussistenza in capo all'utente di un diritto di accesso al traffico in entrata, a meno che non si ravvisi un'esigenza di tutela volta ad evitare "un pregiudizio effettivo e concreto nello svolgimento delle indagini difensive".

MODALITÀ DI INVIO DELLE FATTURE

Agcom Delibera n. 44/11/CIR

In ordine ai disguidi derivanti dalla continuata mancata ricezione delle fatture con le modalità prescelte dall'utente (nello specifico, invio postale) si deve osservare quanto segue.

Se l'utente, al momento dell'accordo, presceglie una certa modalità di spedizione della fattura (e se ne accolla peraltro i costi, anche in termini di deposito cauzionale), non può considerarsi rispondente al principio di esecuzione del contratto secondo buona fede il comportamento del gestore che poi pretende che sia lo stesso utente ad accollarsi tutti i rischi di possibili disguidi, particolarmente se quest'ultimo si è più volte attivato con il servizio clienti dell'operatore per tentare di risolvere il problema.

In altre parole, si ritiene che vada senz'altro riconosciuto il disagio dell'utente nel dover "recuperare" ogni volta gli importi da versare invece di riceverli (come lo stesso legittimamente si aspettava) presso la propria abitazione in formato cartaceo e con chiara indicazione della relativa scadenza; e in questo senso, quindi, i suoi ritardi possono essere scusati, con la conseguenza che le sospensioni intervenute per tale causale devono essere indennizzate.

Tali sospensioni sono infatti da ritenere illegittime e non giustificate alla luce delle previsioni contrattuali, poiché nell'ambito della collaborazione che deve contraddistinguere il rapporto fra le parti, l'obbligo di solidarietà grava anche sul creditore, il quale è tenuto a compiere tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte (in questo caso l'utente, che voleva fruire dei servizi senza soluzione di continuità), nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico.

Ciò premesso, va tuttavia anche riconosciuto che in caso di fruizione dei servizi il pagamento va comunque effettuato, a prescindere dalla ricezione cartacea delle bollette. Si ritiene pertanto ragionevole sottrarre l'importo dell'insoluto dall'ammontare dell'indennizzo che deve essere riconosciuto all'utente.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 11/11

In materia di fatturazione, qualora l'utente intenda chiedere lo storno dell'insoluto, determinatosi in ragione del mancato recapito tempestivo delle fatture da parte dell'operatore, è necessario che contesti preliminarmente il traffico effettuato e fatturato dall'operatore. Infatti nemmeno ai sensi dell'articolo 4, delibera Agcom n. 418/07/CONS le modalità di invio delle fatture rilevano ai fini dello storno, in assenza di specifica contestazione sul traffico fatturato.

Corecom Lazio Delibera n. 40/10

Qualora l'utente abbia richiesto di ricevere le fatture, con i relativi bollettini postali per il pagamento, a mezzo posta cartacea, e l'operatore abbia invece cambiato la modalità di invio delle fatture (trasmesse a mezzo email), non possono addebitarsi all'utente le conseguenze negative derivanti dall'improvvisa mancata ricezione delle fatture.

Dall'istruttoria risulta infatti che l'utente sia più volte premurato di contattare il servizio clienti in modo da poter provvedere al pagamento, senza però ricevere risposte.

Ritenendo quindi sussistente l'obbligo dell'operatore di inviare le fatture a mezzo posta (nulla essendo stato dedotto in proposito dall'operatore), l'operatore è tenuto a procedere ad una regolarizzazione della posizione dell'utente, consentendogli una rateizzazione dei pagamenti relativi all'insoluto.

Inoltre deve considerarsi illegittima la sospensione dell'utenza disposta dall'operatore per morosità dell'utente, poiché è stato il comportamento dell'operatore a determinare il mancato pagamento delle fatture da parte dell'utente, che ha pertanto diritto ad un indennizzo.

MANCATO INVIO DELLE FATTURE

Agcom Delibera n. 44/11/CIR

In ordine ai disagi derivanti dalla continuata mancata ricezione delle fatture con le modalità prescelte dall'utente (nello specifico, invio postale) si deve osservare quanto segue.

Se l'utente, al momento dell'accordo, presceglie una certa modalità di spedizione della fattura (e se ne accolla peraltro i costi, anche in termini di deposito cauzionale), non può considerarsi rispondente al principio di esecuzione del contratto secondo buona fede il comportamento del gestore che poi pretende che sia lo stesso utente ad accollarsi tutti i rischi di possibili disagi, particolarmente se quest'ultimo si è più volte attivato con il servizio clienti dell'operatore per tentare di risolvere il problema.

In altre parole, si ritiene che vada senz'altro riconosciuto il disagio dell'utente nel dover "recuperare" ogni volta gli importi da versare invece di riceverli – come lo stesso legittimamente si aspettava – presso la propria abitazione in formato cartaceo e con chiara indicazione della relativa scadenza; e in questo senso, quindi, i suoi ritardi possono essere scusati, con la conseguenza che le sospensioni intervenute per tale causale devono essere indennizzate.

Tali sospensioni sono infatti da ritenere illegittime e non giustificate alla luce delle previsioni contrattuali, poiché nell'ambito della collaborazione che deve contraddistinguere il rapporto fra le

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

parti, l'obbligo di solidarietà grava anche sul creditore, il quale è tenuto a compiere tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte (in questo caso l'utente, che voleva fruire dei servizi senza soluzione di continuità), nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico.

Ciò premesso, va tuttavia anche riconosciuto che in caso di fruizione dei servizi il pagamento va comunque effettuato, a prescindere dalla ricezione cartacea delle bollette.

Si ritiene pertanto ragionevole sottrarre l'importo dell'insoluto dall'ammontare dell'indennizzo che deve essere riconosciuto all'utente.

Conformi:

Agcom Delibera n. 133/11/CIR

Agcom Delibera n. 86/12/CIR

Nel caso di specie la sospensione amministrativa disposta dall'operatore deve ritenersi legittima, in considerazione del mancato pagamento delle fatture da parte dell'utente nonostante il sollecito di pagamento e il preavviso di sospensione.

Infatti, l'argomentazione mossa dall'istante secondo la quale il ritardo nel pagamento è ascrivibile al mancato invio delle fatture da parte del gestore medesimo non può trovare accoglimento, in considerazione del fatto che l'istante ha contestato la mancata ricezione dei conti solo dopo l'intervenuta sospensione, laddove avrebbe dovuto comunque attivarsi nel richiedere informazioni all'operatore a fronte della regolare e continua fruizione del servizio per ben quattro anni senza corrispondere la dovuta controprestazione.

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/10

La delibera Agcom n. 418/07/CONS, articolo 4, comma 2, impone, nei casi di mancata fatturazione alle scadenze contrattualmente previste, una serie di obblighi per l'operatore, tra cui: lett. A) l'invio di una fatturazione distinta per le somme antecedenti al periodo di corretta fatturazione o l'indicazione degli importi in modo separato; lett. B) indicare la causa del ritardo della fatturazione; lett. E) indicare il diritto dell'utente di rateizzare la somma. Viola tale disposizione, facendo quindi sorgere in capo all'utente un diritto all'indennizzo, l'operatore che non indichi i motivi del ritardo nelle fatturazioni, perché tale indicazione è funzionale a far comprendere all'utente la situazione di ritardo illegittimo e dunque l'avverarsi della condizione che rende efficace la rateizzazione.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 10/12

L'asserita mancata ricezione della fattura (rimasta poi insoluta) non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultandola sul sito internet, indicato nella carta dei servizi e ribadito dal gestore nella propria lettera di sollecito.

Corecom Lombardia Delibera n. 42/12

Secondo il disposto dell'articolo 7 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi l'anticipo con il quale la fattura è inviata all'abbonato rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, anticipo che non può essere inferiore a 15 giorni.

Nel caso di specie non risulta alcuna allegazione dell'operatore atta a fornire prova dell'avvenuta ricezione delle fatture da parte dell'utente: dunque non è possibile affermare che l'utente sia stato posto in condizione di effettuare il controllo delle fatture e di contestarle tempestivamente secondo le modalità richieste dall'operatore.

TRAFFICO NON RICONOSCIUTO

Agcom Delibera n. 14/10/CIR

In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

Neppure le risultanze del contatore centrale costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass., sent. n. 5232/2004).

Conformemente all'orientamento giurisprudenziale ora evidenziato, l'Agcom ha ribadito che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (delibera n. 10/05/CIR).

Gli obblighi del gestore, inoltre, non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi.

L'Agcom ha più volte ritenuto, consolidando il proprio orientamento in merito, che "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (Delibera n. 10/03/CIR).

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

Tutto questo deve essere a fortiori ribadito, peraltro, nel caso in cui l'operatore non abbia fornito all'utente un sistema adeguato di monitoraggio per controllare in tempo reale il traffico dati generato e la relativa spesa.

Conformi:

Agcom Delibera n. 20/10/CIR

Agcom Delibera n. 23/10/CIR

Agcom Delibera n. 33/10/CIR

Agcom Delibera n. 49/10/CIR

Agcom Delibera n. 107/10/CIR

Agcom Delibera n. 110/10/CIR

Agcom Delibera n. 125/10/CIR

Agcom Delibera n. 139/10/CIR

In caso di contestazione da parte dell'utente del traffico addebitato in fattura, in particolare con riferimento a traffico verso numerazioni speciali, l'operatore ha l'onere di provare la correttezza degli addebiti.

In mancanza di tale prova, sussiste il diritto dell'utente allo storno di quanto illegittimamente fatturato.

Agcom Delibera n. 87/11/CIR

Merita accoglimento la richiesta di storno degli importi addebitati dall'operatore per servizi aggiunti non richiesti. Infatti, tra gli obblighi del gestore telefonico non vi è solo ed esclusivamente la fornitura "tecnica" del servizio telefonico e delle apparecchiature, ma anche la garanzia della sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi. Ne consegue che l'utente non è tenuto a pagare gli importi richiesti in fattura per telefonate effettuate verso numeri speciali, avvenute in presenza di un dialer. In tal senso, appare preferibile sostenere che solo il gestore telefonico conosce il rischio rappresentato dai dialer. Infatti, l'utente medio non dispone delle conoscenze tecniche necessarie ad evitare di cadere vittima di questi speciali programmi che alterano, di fatto, i parametri della connessione ad internet, agendo in particolare sul numero telefonico del collegamento e sostituendo quest'ultimo con un numero a pagamento maggiorato. Pertanto, spetta all'operatore telefonico proteggere i propri clienti dall'aggressione dei dialer.

Agcom Delibera n. 60/12/CIR

In caso di contestazione da parte dell'utente del traffico addebitato in fattura, in particolare con riferimento a traffico verso numerazioni speciali, l'operatore ha l'onere di provare la correttezza degli addebiti, ed è tenuto a fornire all'utente i tabulati delle chiamate in uscita, qualora questi li richieda. Deve infatti ricordarsi che in giurisprudenza è infatti ormai pacifico che l'emissione della fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Conformi:

Agcom Delibera n. 66/12/CIR

Agcom Delibera n. 69/12/CIR

Corecom Calabria Delibera n. 7/11

Qualora l'utente contesti le fatture emesse dall'operatore, non riconosca il traffico addebitato e sostenga che la linea sia stata fatta oggetto di intromissioni da parte di terzi, incombe sull'operatore l'onere di provare la correttezza degli importi fatturati e l'effettuazione di controlli sulla linea che escludano intromissioni di terzi sulla linea e garantiscano il corretto funzionamento del contatore.

In mancanza di tali prove, l'utente avrà diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile-amministrativa.

Corecom Lazio Delibera n. 50/10

In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

Neppure le risultanze del contatore centrale costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass., sent. n. 5232/2004).

Conformemente all'orientamento giurisprudenziale ora evidenziato, l'Agcom ha ribadito che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (delibera n. 10/05/CIR).

Gli obblighi del gestore, inoltre, non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi.

L'Agcom ha più volte ritenuto, consolidando il proprio orientamento in merito, che "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (delibera n. 10/03/CIR).

Ne discende che l'utente non è tenuto a pagare gli importi addebitati in fattura, quando il gestore telefonico non sia in grado di vincere le contestazioni puntuali e precise dell'utente relativamente ai dati esposti nella fattura o ai tabulati telefonici, ovvero per chiamate effettuate verso numerazioni speciali e/o satellitari, qualora il traffico contestato sia riconducibile a probabili intrusioni esterne sulla linea.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 5/11

Corecom Lazio Delibera n. 22/11

Nei casi di disconoscimento di traffico, è ormai pacifico che l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso.

Per giurisprudenza consolidata, infatti, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico: la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass., sent. n. 947/1986).

In caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste quindi in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata, ovvero di fornire la dimostrazione del corretto funzionamento del contatore centrale e della corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli riportati nella fattura (Cass., sent. n. 10313/2004 e Cass., sent. n. 17041/2002).

Nel caso di specie, in cui peraltro l'istante aveva preannunciato la contestazione della fattura e la motivazione, l'operatore avrebbe dunque dovuto fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni, anche alla luce della denuncia sporta ai Carabinieri.

Invece, non ha fornito alcun utile elemento probatorio a sostegno della pretesa legittimità dell'addebito effettuato, limitandosi a dichiarare di aver provveduto ad effettuare rigorose analisi non riscontrando alcuna anomalia.

Non ha quindi documentato in alcun modo le "rigorose analisi" asseritamente effettuate, né gli esiti di tali analisi o il traffico sviluppato dalle utenze, né ha prodotto, seppure espressamente richiesto con la lettera di avvio del procedimento, alcuna documentazione probatoria in ordine alle misure adottate per la prevenzione ed il controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete, che sotto il diverso profilo di avviso all'utente di traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco.

Come stabilito da numerose pronunce dell'Agcom "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (delibera n. 10/03/CIR). E, ancora, l'operatore deve assicurare adeguati strumenti per il controllo del traffico da parte dell'utente. In caso contrario, il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore.

Pertanto, in mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine alla fondatezza della pretesa creditoria dell'operatore, deve ritenersi illegittimo l'addebito effettuato a fronte di un traffico contestato, non riconosciuto e non provato.

Corecom Puglia Delibera n. 8/10

Il caso in oggetto verte sul disconoscimento di traffico fatturato per chiamate verso servizi a sovrapprezzo (numerazioni cd. speciali), generato da una numerazione mobile.

E' possibile procedere per analogia con quanto affermato in materia di traffico disconosciuto generato da rete fissa.

Giova richiamare l'ormai consolidato orientamento secondo cui l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali; tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente. Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Nel caso di specie l'operatore non ha prodotto alcun elemento probatorio attestante la regolare e trasparente gestione del cliente, né ha fornito esaustiva prova in merito ai controlli effettuati e agli accertamenti tecnici predisposti al fine di garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni.

Deve pertanto riconoscersi il diritto dell'utente allo storno degli importi contestati.

TRAFFICO EXTRA SOGLIA

Agcom Delibera n. 79/10/CIR

L'articolo 3, comma 6, della delibera Agcom n. 126/07/CONS prevede che “nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta”.

Pertanto, in virtù di tale disposizione, in caso di offerte che prevedano la possibilità di fruire di una determinata quantità di servizi, in termini di tempo o di volume, per un certo periodo di tempo ad un prezzo predefinito, l'operatore deve fornire idoneo preavviso all'utente circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito, e un'adeguata informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite. In mancanza di tali comunicazioni, gli importi addebitati all'utente con fatturazione “a consumo” per servizi fruiti extra-soglia, devono essere interamente stornati o rimborsati all'utente.

Agcom Delibera n. 122/12/CIR

Nel caso di specie l'operatore risulta aver inviato all'utente il messaggio informativo di superamento della soglia dati per traffico estero, in conformità a quanto previsto dalla delibera Agcom n. 326/2010/CONS. Tuttavia, non ha fornito la documentazione di dettaglio del traffico dati, oggetto di contestazione, che avrebbe consentito il tracciamento della riferibilità temporale, della durata e del costo delle singole connessioni.

Pertanto, in assenza di prova circa la riferibilità del traffico dati oltre soglia al periodo successivo al messaggio informativo, deve essere accolta l'istanza dell'utente volta allo storno degli importi fatturati.

114

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 7/12

In base alla delibera Agcom n. 75/10/CONS, l'operatore è tenuto ad informare tempestivamente l'utente in prossimità dell'esaurimento del traffico dati prepagato, osservando in tal modo il principio di buona fede contrattuale. Nel caso di specie non risulta che l'operatore abbia inviato all'utente alcun preavviso e pertanto il costo relativo al traffico dati superiore alla soglia dovrà essere annullato, con conseguente storno parziale della fatturazione.

Corecom Lazio Delibera n. 23/11

Per costante e uniforme orientamento dell'Autorità in caso di offerte che prevedono una determinata quantità di servizi per un periodo di tempo ad un prezzo predefinito, se l'operatore, in caso di superamento di tale quantità nell'arco temporale di riferimento, addebita all'utente, con fatturazione “a consumo”, servizi non compresi nell'offerta senza fornire un idoneo previo avviso sul superamento del limite e sulla conseguente fatturazione aggiuntiva, si deve procedere allo storno delle somme in eccedenza.

Rileva infatti, il disposto dell'articolo 3, comma 6, della delibera Agcom n. 126/07/CONS secondo cui “nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta". Condizione che nel caso di specie non è stata soddisfatta. Si rileva infatti il gestore non solo non ha fornito idoneo preavviso sul superamento del limite e sulla conseguente fatturazione aggiuntiva, ma ha addirittura proceduto all'incasso della somma fatturata direttamente sul conto corrente dell'utente.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 40/11

Corecom Lazio Delibera n. 20/12

Ai sensi della delibera Agcom n. 126/07/CONS (articolo 3, comma 6) nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia è tenuto ad informare il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta. Ai sensi dell'articolo 6, comma 1, delibera Agcom 179/03/CSP gli organismi di telecomunicazione forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Al comma 2 è fatta salva la facoltà dell'organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione. Tale principio è contenuto anche nelle delibere Agcom n. 418/07/CONS e n. 381/08/CONS.

Qualora l'operatore non provi di aver comunicato al cliente l'esaurimento del traffico concordato, e quindi il superamento della soglia che fa scattare la tariffazione a consumo, l'utente ha diritto allo storno di quanto indebitamente fatturato.

Corecom Lazio Delibera n. 35/12

Nel caso di specie, l'utente lamenta il mancato avviso del superamento della soglia contrattualmente prevista per il traffico dati o la mancata interruzione del traffico stesso nei giorni successivi all'inizio dell'anomalia, e chiede pertanto il rimborso del traffico extra soglia.

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

Premesso che, nella fattispecie, non è applicabile *ratione temporis* la delibera Agcom n. 326/10/CONS "Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazioni mobili e personali", nello specifico, le norme da prendere a riferimento sono:

- 1) l'articolo 4, lett. b) della delibera Agcom n. 96/07/CONS secondo cui, nel caso di tariffazione omnicomprendiva, debbono essere indicati "il prezzo dell'offerta, le tipologie di servizi e di traffico escluse e quelle incluse nel prezzo, nonché i limiti quantitativi eventualmente previsti per ciascuna delle suddette tipologie, con la precisazione delle condizioni economiche che saranno applicate per le prestazioni eccedenti";
- 2) l'articolo 3, comma 6, della delibera Agcom n. 126/07/CONS secondo cui "nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta";
- 3) l'articolo 60 del d. lgs. n. 259/2003 secondo cui "le imprese designate (per il servizio universale) soggette agli obblighi previsti dagli articoli 54, 55, 57 e 59, comma 2, forniscono le prestazioni e i servizi specifici di cui all'allegato n. 4, parte A, di modo che gli abbonati possano sorvegliare e controllare le proprie spese ed evitare una cessazione ingiustificata del servizio";

4) l'articolo 6, comma 1, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo cui “gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto”.

Devono poi considerarsi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 c.c. rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto, principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1176 del codice civile, con particolare rigore.

Alla luce delle predette indicazioni, come evidenziato nella delibera Agcom n. 75/10/CIR “Atto di indirizzo ai sensi dell'articolo 18, comma 2 e dell'articolo 22, comma 4-bis, allegato A, della delibera 173/07/CONS in materia di trasparenza nella tariffazione del traffico dati” l'operatore professionale, nell'esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più proficua è chiamato a tenere un comportamento leale e deve considerarsi quindi, tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico.

Precisa ancora l'atto di indirizzo che, in tutti i casi in cui risulti che l'operatore non si sia adoperato per garantire all'utente la effettiva conoscenza o conoscibilità delle condizioni di offerta dei servizi al momento della stipula contrattuale, nonché, in costanza di rapporto, dei dati di traffico come sopra specificati, le somme addebitate a titolo di corrispettivo per la fornitura del predetto servizio devono essere interamente stornate ovvero, qualora siano state già corrisposte dall'utente, rimborsate. In simili circostanze, infatti, considerata anche la diligenza qualificata da esso attesa in virtù di quanto sopra evidenziato, deve concludersi per la mancata osservanza da parte di questi del principio basilare della buona fede nella esecuzione del contratto.

Sulla base di quanto sopra esposto, nella fattispecie oggetto della presente definizione, trattandosi di contratti che prevedevano la possibilità di fruire di una determinata quantità di traffico dati, in termini di tempo e di volume, ad un prezzo predefinito, l'operatore era dunque tenuto a fornire all'utente, in costanza del rapporto, un adeguato idoneo preavviso circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito e una compiuta informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite.

La dedotta possibilità di connettersi al sito web dell'operatore per le informazioni sui costi di navigazione e per il controllo del traffico generato non soddisfa l'obbligo informativo della normativa richiamata, anche perché, se così fosse, si sposterebbe l'obbligo informativo dell'operatore in capo all'utente.

Nel caso di specie l'operatore non ha improntato la propria condotta al rispetto dei principi normativi sopra menzionati e del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, considerato che ha omesso di avvisare l'utente dell'esorbitanza dei consumi rilevati rispetto alla soglia contrattualmente predefinita, non permettendo, quindi, allo stesso di monitorare in tempo utile il consumo del traffico, e generando addebiti molto elevati, corrisposti dall'utente al solo fine di evitare la sospensione del servizio.

In considerazione di quanto sopra, trova accoglimento la domanda dell'istante di rimborso di tutte le somme addebitate per il traffico dati extra soglia.

Corecom Toscana Delibera n. 4/11

Secondo quanto disposto dall'articolo 3, comma 6, della delibera Agcom n. 126/07/CONS, nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia deve informare il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

Da ciò consegue che l'operatore deve fornire idoneo preavviso all'utente circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito e una adeguata informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite. In mancanza di tali comunicazioni, gli importi addebitati all'utente con fatturazione "a consumo" per servizi fruiti "extra soglia", sono da considerarsi illegittimi.

Conformi:

Corecom Toscana Delibera n. 18/11

Corecom Umbria Delibera n. 38/12

Il Regolamento Ce n. 544/09 e la delibera Agcom n. 326/10/CONS disciplinano le problematiche della trasparenza dei prezzi dei servizi di chiamate vocali e trasmissione dati in roaming su reti mobili pubbliche all'interno dell'Unione europea e dei sistemi a disposizione dell'utenza per il controllo della relativa spesa.

In particolare, gli operatori sono tenuti a predisporre sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una determinata soglia di consumo informino l'utente: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.

Inoltre, qualora l'utente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori devono provvedere alla cessazione del collegamento dati non appena il traffico disponibile residuo sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo.

Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito prova di aver informato l'utente sul prezzo che sarebbe stato applicato al superamento del plafond. Ciò non ha consentito all'utente di dare un consenso informato alla prosecuzione del traffico in roaming, né di controllare la propria spesa.

Pertanto il traffico roaming generato dall'utente oltre il superamento della soglia deve essere annullato, con obbligo di ricalcolo della fatturazione.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 66/12

Corecom Umbria Delibera n. 64/12

L'operatore nell'esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale cioè da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza business, è chiamato a tenere un comportamento leale, in applicazione del principio di buona fede contrattuale.

Nel caso di specie l'operatore non risulta aver adempiuto agli oneri previsti dalle delibere Agcom n. 179/03/CSP e 381/08/CONS, non avendo preavvertito l'utente sul livello anomalo dei consumi. Pertanto devono essere considerati illegittimi gli addebiti oltre soglia.

TRAFFICO ANOMALO

Agcom Delibera n. 13/11/CIR

La presente controversia verte sulla contestazione dell'utente per traffico dati in roaming. Non risultano applicabili, *ratione temporis*, il regolamento Ce n. 544/09 nè le conseguenti delibere dell'Autorità.

Tuttavia, il quadro normativo e regolamentare vigente al momento dell'accadimento dei fatti già contemplava delle regole di base a tutela dell'utenza in materia di trasparenza tariffaria e imponeva degli obblighi informativi in capo agli operatori di comunicazioni elettronica nella diffusione delle condizioni economiche offerte.

In via generale, sul piano normativo, l'articolo 2, comma 2, lettera c) del d. lgs. n. 206/2005, recante il codice del consumo, annovera espressamente tra i diritti fondamentali del consumatore quello "ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità" nei rapporti di consumo. Successivamente, la legge n. 40/2007 ha introdotto misure urgenti a tutela del consumatore. Con particolare riguardo alla posizione degli utenti dei servizi "telefonici, televisivi e di servizi internet", l'articolo 1, nel tentativo di "favorire la concorrenza e la trasparenza della tariffe, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio", al comma 2 ha stabilito che la proposta commerciale del fornitore di servizi di comunicazione elettronica "deve evidenziare tutte le voci che compongono l'offerta".

In ambito regolamentare la delibera n. 179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ha prescritto, tra le altre cose, il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione di servizi di telecomunicazione.

Con la delibera n. 96/07/CONS l'Autorità ha poi attuato le disposizioni del "decreto legge Bersani" sulla trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte tariffarie degli operatori di telefonia, rafforzando ulteriormente le misure preventive, a tutela degli utenti, telefonico introducendo una serie di obblighi idonei a garantire una maggiore trasparenza tariffaria.

Ed ancora, la delibera Agcom n. 126/07/CONS ha introdotto misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi di comunicazione elettronica sia su rete fissa che su rete mobile e agevolare la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato.

Specifiche disposizioni vigono da tempo anche in materia di controllo della spesa, al fine di consentire agli utenti di verificare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto e, benché non direttamente applicabili alla corrente vicenda concreta, rilevano comunque ai fini della completa ricostruzione del quadro normativo di riferimento. Ci si riferisce in particolare all'articolo 6, comma 1, allegato A, della delibera 179/03/CSP.

Tutte le disposizioni espone, volte, da un canto, a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche; dall'altro, a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori, integrano quanto previsto in via generale dal codice civile in materia di contratti. Restano, pertanto, comunque fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 c.c., rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore.

Anche alla luce delle predette indicazioni di fondo, ed in particolare di quelle relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, si deve osservare che l'operatore, nella esecuzione della prestazione, avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole (quale quella business), è chiamato a tenere un comportamento leale; quindi, deve considerarsi tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico.

Resta fermo l'onere in capo all'operatore di dimostrare la correttezza degli addebiti in caso di contestazione di importi fatturati, sia, in generale, nella fruizione dei servizi di comunicazione mobili e personali sia nel caso particolare di fruizione del servizio di trasmissione dati in mobilità effettuato in roaming.

Onere cui nel caso di specie l'operatore non ha adempiuto, così come non risulta aver adempiuto all'obbligo di informare l'utente sul volume del traffico effettuato. Merita quindi accoglimento la richiesta dell'utente di rimborso delle somme fatturate a titolo di traffico dati in roaming.

Agcom Delibera n. 39/11/CIR

La richiesta di storno formulata dalla parte istante con riferimento al traffico anomalo registrato sulla propria sim può trovare accoglimento.

Va considerato, infatti, che se da un lato l'utente si è dichiarato consapevole della circostanza che il traffico in roaming, generato fuori copertura, avrebbe comportato costi più elevati, dall'altro non ha avuto contezza del consumo spropositato registrato.

Ed infatti, l'operatore pur avendo inviato l'sms di allerta a seguito della prima registrazione di traffico anomalo, non ha né preavvisato né evitato la seconda connessione che ha generato traffico per una somma molto più consistente. Emerge, dunque, la buona fede dell'istante che seppure non abbia contestato il traffico al di sopra della sua soglia standard, ha eccepito unicamente la scarsa trasparenza del comportamento del gestore, il quale avrebbe, comunque, dovuto comunicargli tale anomalia in tempo utile.

Sul tema, come già specificato nella delibera Agcom n. 75/10/CIR, con l'entrata in vigore del regolamento Ce n. 544/2009, sono state introdotte alcune misure volte a migliorare la trasparenza delle condizioni tariffarie dei servizi di dati in roaming, anche al fine di porre rimedio al fenomeno delle bollette esorbitanti.

Sulla scia di tale intervento anche l'Autorità, conformemente alla regolamentazione comunitaria, ha adottato con la delibera n. 326/10/CONS, misure volte a garantire maggiore trasparenza nelle condizioni di offerta dei servizi dati in mobilità e mezzi più efficaci per il controllo della spesa, predisponendo l'introduzione di sistemi di allerta e tetti mensili di spesa.

Ratione temporis, le regole introdotte dal citato provvedimento non sono però applicabili alla fattispecie controversa.

Tuttavia, il quadro normativo e regolamentare vigente al momento dell'accadimento dei fatti già contemplava delle regole di base a tutela dell'utenza in materia di trasparenza tariffaria e imponeva degli obblighi informativi in capo agli operatori di comunicazioni elettroniche nella diffusione delle condizioni economiche offerte.

In via generale, sul piano normativo, l'articolo 2, comma 2, lettera c) del d. lgs. n. 206/2005, recante il codice del consumo, annovera espressamente tra i diritti fondamentali del consumatore quello "ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità" nei rapporti di consumo. Successivamente, la legge n. 40/2007 ha introdotto misure urgenti a tutela del consumatore. Con particolare riguardo alla posizione degli utenti dei servizi "telefonici, televisivi e di servizi internet", l'articolo 1, nel tentativo di "favorire la concorrenza e la trasparenza della tariffe, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio", al comma 2 ha stabilito che la proposta commerciale del fornitore di servizi di comunicazione elettronica "deve evidenziare tutte le voci che compongono l'offerta".

In ambito regolamentare la delibera n. 179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ha prescritto, tra le altre cose, il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione di servizi di telecomunicazione.

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Con la delibera n. 96/07/CONS l'Autorità ha poi attuato le disposizioni del "decreto legge Bersani" sulla trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte tariffarie degli operatori di telefonia, rafforzando ulteriormente le misure preventive, a tutela degli utenti, telefonico introducendo una serie di obblighi idonei a garantire una maggiore trasparenza tariffaria.

Ed ancora, la delibera Agcom n. 126/07/CONS ha introdotto misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi di comunicazione elettronica sia su rete fissa che su rete mobile e agevolare la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato.

Specifiche disposizioni vigono da tempo anche in materia di controllo della spesa, al fine di consentire agli utenti di verificare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto e, benché non direttamente applicabili alla corrente vicenda concreta, rilevano comunque ai fini della completa ricostruzione del quadro normativo di riferimento. Ci si riferisce in particolare all'articolo 6, comma 1, allegato A, della delibera 179/03/CSP.

Tutte le disposizioni espone, volte, da un canto, a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche; dall'altro, a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori, integrano quanto previsto in via generale dal codice civile in materia di contratti. Restano, pertanto, comunque fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 c.c., rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore.

Anche alla luce delle predette indicazioni di fondo, ed in particolare di quelle relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, si deve osservare che l'operatore, nella esecuzione della prestazione, avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole (quale quella business), è chiamato a tenere un comportamento leale; quindi, deve considerarsi tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico.

Resta fermo l'onere in capo all'operatore di dimostrare la correttezza degli addebiti in caso di contestazione di importi fatturati, sia, in generale, nella fruizione dei servizi di comunicazione mobili e personali sia nel caso particolare di fruizione del servizio di trasmissione dati in mobilità effettuato in roaming. Per quanto fin'ora specificato deve ritenersi fondata la richiesta di storno formulata dall'utente nella propria istanza, anche in relazione alle fatture emesse dopo la sospensione del servizio.

Conformi:

Agcom Delibera n. 141/11/CIR

Agcom Delibera n. 78/11/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte delle richieste, segnalazioni e reclami prodotti dall'utente, ometta di fornire puntuale riscontro, nonché informazioni dettagliate circa il traffico effettuato, limitandosi a predisporre la sospensione del servizio, quale strumento di autotutela. In particolare, relativamente al dettaglio di traffico, in spregio al principio di trasparenza e completezza informativa di cui all'articolo 4 della delibera Agcom n. 179/04/CSP la società medesima non ha prodotto tabulati tecnici esplicativi. Inoltre l'utente non ha avuto la possibilità di monitorare in tempo reale il consumo inerente alle due utenze oggetto della presente controversia, avendo avuto contezza del relativo importo, particolarmente elevato, solo al ricevimento delle

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

fatture. Nel caso di specie si configura, dunque, una responsabilità in capo all'operatore in ordine alla scorretta gestione del cliente per non aver predisposto alcuna misura atta a consentire all'utente di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio, in conformità all'articolo 6, comma 1 della delibera n. 179/03/CSP.

Agcom Delibera n. 131/11/CIR

La vicenda oggetto della presente disamina verte sulla contestazione degli addebiti connessi alla tariffazione di traffico anomalo disconosciuto dall'utente.

In particolare dal dettaglio di traffico fornito dall'operatore telefonico su richiesta dell'istante si rileva che, con cadenza periodica, dalla rete fissa intestata all'utente sono originate chiamate a tariffazione internazionale.

Preliminarmente, preme sottolineare che, in via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004). L'operatore, tuttavia, può perlomeno parzialmente, escludere la propria responsabilità dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete che sotto quello, contrattuale e normativo, di avviso all'utente per traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco. Nel caso di specie, stante il crescente aumento dei consumi di traffico, l'operatore non ha provveduto ad informare tempestivamente l'utente dei consumi anomali registrati sulla sua utenza. La medesima società si è limitata a produrre copia della documentazione di traffico e a ribadire la correttezza della fatturazione, senza prestare alcuna considerazione alla circostanza che le fatture contestate riportavano un traffico dal costo eccedente il consumo medio generato dall'utenza nei periodi antecedenti a quello oggetto di contestazione.

L'Autorità ha già chiarito che “è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza” (delibera Agcom n. 10/03/CIR).

Alla luce di quanto sopra, posto che già la delibera Agcom n. 179/03/CSP (articolo 6) e, successivamente, più in dettaglio, la delibera Agcom n. 418/07/CONS, chiaramente prevedono che l'operatore assicuri strumenti per il controllo del traffico da parte dell'utente, ne consegue che, in assenza, il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore. Pertanto, in riferimento ai fatti oggetto di contenzioso, si ritiene che la responsabilità in ordine ai fatti controversi sia da attribuire integralmente all'operatore.

Agcom Delibera n. 4/12/CIR

In via generale, sul piano legislativo, l'articolo 2, comma 2, lettera c) del d. lgs. n. 206/2005, (codice del consumo) annovera espressamente, tra i diritti fondamentali del consumatore, quello “ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità” nei rapporti di consumo. In ambito regolamentare, la delibera Agcom n. 179/03/CSP, allegato A, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ha prescritto, tra l'altro, il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione di servizi di telecomunicazione.

Specifiche disposizioni vigono, inoltre, anche in materia di controllo della spesa, al fine di consentire agli utenti di verificare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Si fa riferimento in particolare all'articolo 6, comma 1, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Tali disposizioni sono volte, da un canto, a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche e, dall'altro, a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori ed integrano quanto previsto in via generale dal Codice civile vigente in materia di contratti. Restano, pertanto, fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 c.c, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore; l'articolo 1176, comma 2, c.c., difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni.

Anche alla luce delle predette indicazioni di fondo, ed in particolare di quelle relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, si deve osservare che l'operatore, nella esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità causale, è chiamato a tenere un comportamento leale; è, quindi, tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico. Resta fermo l'onere in capo all'operatore di dimostrare la correttezza degli addebiti in caso di contestazione di importi fatturati.

Nel caso di specie, tuttavia, l'operatore non sembra aver attivato alcuna delle misure volte a tutelare l'utente da un utilizzo anomalo dei servizi ma si è semplicemente limitata a fatturare i relativi consumi, senza peraltro verificare l'accidentalità o volontarietà dei collegamenti che hanno determinato la fatturazione anomala di cui si tratta; solo un tempestivo avviso all'utente delle anomalie di traffico avrebbe permesso all'utente di rendersi conto delle suddette anomalie, circostanza che, però, non si è verificata. Per quanto sin qui specificato, deve ritenersi fondata la richiesta di storno formulata dall'utente nella propria istanza.

Agcom Delibera n. 29/12/CIR

In caso di rituale contestazione, nelle forme previste dal contratto, di traffico anomalo (incluso quello in roaming internazionale), l'operatore deve fornire la prova della debenza delle somme, pena il diritto per l'utente allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati. In giurisprudenza è, infatti, ormai pacifico che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass., sent. n. 947/2006). Sussiste, quindi, in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004): le risultanze del contatore centrale non costituiscono quindi piena prova se contestate ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, a fini probatori, di ulteriori elementi (Cass., sent. n. 6437/1994). L'operatore, inoltre, nella gestione del reclamo sul traffico inviato dall'utente deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno. L'operatore, tuttavia può – perlomeno parzialmente – escludere la propria responsabilità dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete che sotto quello, contrattuale e normativo, di avviso all'utente per traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco. Ne consegue che, in assenza, il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore.

Ciò basterebbe, dunque, a dichiarare quanto addebitato, relativamente al traffico anomalo contestato dall'utente nel caso di specie, come non dovuto.

Tuttavia, la particolarità del traffico in roaming suggerisce a questa Autorità di soffermarsi anche sulla specifica disciplina del roaming internazionale. In merito, il regolamento Ce n. 544/2009 ha introdotto nel regolamento Ce n. 717/2007 norme volte a migliorare la trasparenza delle condizioni tariffarie dei servizi di dati in roaming, anche al fine di porre rimedio al fenomeno delle fatture esorbitanti.

Sulla scia di tale intervento l'Autorità ha adottato la delibera n. 326/10/CONS, contenente misure volte a garantire maggiore trasparenza nelle condizioni di offerta dei servizi dati in mobilità e mezzi più efficaci per il controllo della spesa, predisponendo l'introduzione di sistemi di allerta e tetti mensili di spesa.

Le normative appena richiamate non sono però applicabili, *ratione temporis*, alla fattispecie controversa. Tuttavia, il quadro normativo e regolamentare vigente al momento dell'accadimento dei fatti che hanno dato luogo alla controversia, ossia il 1° settembre 2010, già contemplava delle regole di base a tutela dell'utenza in materia di trasparenza tariffaria e imponeva degli obblighi informativi in capo agli operatori di comunicazioni elettronica nella diffusione delle condizioni economiche offerte.

In via generale, sul piano normativo, l'articolo 2, comma 2, lettera c) del d. lgs. 4 agosto 2005, n. 205, recante il codice del consumo, annovera espressamente tra i diritti fondamentali del consumatore quello "ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità" nei rapporti di consumo. Successivamente, la legge n. 40/2007, ha introdotto misure urgenti a tutela del consumatore.

Ma anche a livello regolamentare esistevano però delle prescrizioni che sono utili ad un corretto inquadramento della vicenda. La delibera Agcom n. 179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ha prescritto, tra le altre cose, il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione di servizi di telecomunicazione.

Con la delibera n. 96/07/CONS l'Autorità ha poi attuato le disposizioni della "legge Bersani" sulla trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte tariffarie degli operatori di telefonia, ulteriormente rafforzando le misure preventive a tutela degli utenti con l'imposizione dell'obbligo di formulare condizioni economiche trasparenti idonee ad evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico.

Ancora, la delibera n. 126/07/CONS ha introdotto misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi di comunicazione elettronica sia su rete fissa che su rete mobile e agevolare la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato, in attuazione di quanto disposto all'articolo 71 del d. lgs. n. 259/2003.

Specifiche disposizioni vigono da tempo anche nella specifica materia del controllo della spesa, al fine di consentire agli utenti di verificare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto e, benché non direttamente applicabili alla corrente vicenda concreta, rilevano comunque ai fini della completa ricostruzione del quadro normativo di riferimento. Ci si riferisce in particolare all'articolo 60 del d. lgs. n. 259/2003.

Tutte le norme citate, volte, da un canto, a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche; dall'altro, a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori, integrano quanto in via generale previsto dal Codice civile in materia di contratti. Restano pertanto

comunque fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 c.c. rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto, principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1176, con particolare rigore.

Anche alla luce delle predette indicazioni di fondo, ed in particolare di quelle relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, si deve osservare che l'operatore professionale, nella esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole, quale quella business, è chiamato a tenere un comportamento leale e deve considerarsi quindi, tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico.

Considerata la qualifica professionale dei soggetti che forniscono servizi di comunicazione mobili e personali di trasmissione dati in roaming internazionale e la natura dell'attività da loro esercitata, si ritiene che, già prima dell'entrata in vigore delle disposizioni di cui alla delibera Agcom n. 326/10/CONS, al fine di considerare la fornitura del servizio effettuata nel rispetto del principio di buona fede contrattuale, occorresse il rispetto delle seguenti condizioni: 1. innanzitutto, una chiara ed idonea informativa, al momento della stipula contrattuale, circa i costi e le condizioni di offerta del servizio, anche alla luce delle diverse circostanze di acquisizione del consenso (presso negozio dell'operatore, vendita porta a porta o fuori dai locali commerciali, ecc.) e delle tipologie di utenza (utente professionale o non professionale); 2. in caso di accumulo, a carico del cliente, di corrispettivi per il servizio utilizzato notevolmente superiori alle ordinarie abitudini di spesa di quest'ultimo, tali da non corrispondere, cioè, ad un "uso normale" e ragionevole del servizio, l'adozione di tempestivi strumenti di autotutela contrattuale simili a quelli solitamente impiegati in caso di traffico anomalo; a titolo esemplificativo, giova evidenziare che alcuni operatori mobili mettono a disposizione degli utenti, nelle ipotesi di modalità di tariffazione correlate al volume di dati scambiati, misure e/o strumenti che consentano all'utente di visualizzare, durante la navigazione, la quantità di dati in downloading; 3. in caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'invio di una adeguata informazione all'utente in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità.

In conclusione, sebbene la delibera Agcom n. 326/10/CONS non fosse ancora applicabile all'epoca dei fatti in contestazione, ove risulti che l'operatore non si sia adoperato per garantire all'utente la effettiva conoscenza o conoscibilità delle condizioni di offerta dei servizi al momento della stipula contrattuale, nonché, in costanza di rapporto, dei dati di traffico come sopra specificati, le somme addebitate a titolo di corrispettivo per la fornitura del predetto servizio devono essere interamente stornate ovvero, qualora siano state già corrisposte dall'utente, rimborsate. In simili circostanze, infatti, considerata anche la diligenza qualificata da esso attesa in virtù di quanto sopra evidenziato, deve concludersi per la mancata osservanza da parte di questi del principio basilare della buona fede nella esecuzione del contratto.

Applicando i principi sopra enunciati al caso di specie, quindi, questa Autorità ritiene di disporre lo storno della somma addebitata dall'operatore a titolo di traffico in roaming internazionale.

Agcom Delibera n. 109/12/CIR

In materia di traffico anomalo, deve essere accertata la responsabilità dell'operatore per cattiva gestione dell'utente qualora l'operatore non fornisca prova di essersi attenuto a quanto disposto
Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

dalla delibera Agcom n. 326/10/CONS in tema di sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile.

Agcom Delibera n. 132/12/CIR

Nel caso di specie è possibile rilevare a carico dell'operatore la responsabilità in ordine alla scorretta gestione dell'utente, in quanto l'operatore, sebbene abbia predisposto la sospensione del traffico sull'utenza, in modo tale da limitare il livello dei successivi consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto, avrebbe comunque dovuto rendere edotto l'istante degli accertamenti compiuti e comunque adottare gli strumenti di tutela previsti nei casi di possibile uso fraudolento, quali precisamente l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione, in conformità a quanto disposto dall'articolo 6, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 25/11

In materia di cd. "consumo anomalo", in applicazione del principio di buona fede contrattuale e di trasparenza, l'operatore è tenuto non solo a sospendere totalmente il servizio, ma altresì ad informare l'utente tempestivamente e prima della sospensione circa il superamento della soglia, nonché ad indicare, già nella brochure informativa, costituente offerta al pubblico, anche le modalità di inibizione della navigazione su rete GPRS.

In particolare, per dirimere controversie attinenti il fenomeno del cd. "consumo anomalo", anche con riferimento a problemi di diritto intertemporale, deve farsi applicazione di recenti delibere Agcom.

Innanzitutto occorre richiamare l'articolo 2 della delibera Agcom n. 326/10/CONS ("Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali"), che stabilisce l'obbligo per gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), di mettere a disposizione dell'utente, in maniera gratuita, sistemi di allerta efficaci – quali, ad esempio, un sms, una e-mail o una finestra pop-up sul terminale – che segnalino il raggiungimento di una determinata soglia di consumo della tariffa prescelta dall'utente tra le diverse opzioni offerte dall'operatore.

Inoltre, nel caso in cui l'utente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori hanno l'obbligo di far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti od oneri e previo avviso nei confronti dell'utente.

Le regole contemplate in tale delibera non possono però ritenersi applicabili, *ratione temporis*, alla fattispecie in esame.

Tuttavia, come precisato al punto I della delibera Agcom n. 75/10/CIR ("Atto di indirizzo ai sensi dell'articolo 18, comma 2 e dell'articolo 22, comma 4-bis, allegato A, della delibera 173/07/CONS in materia di trasparenza nel tariffazione del traffico dati"), già prima dell'entrata in vigore della delibera Agcom n. 326/10/CONS, sia sul piano normativo (articolo 2, comma 2, lettera c) del d.lgs. n. 206/2005; articolo 1 della l. n. 40/2007; artt. 60 e 71 del d.lgs. n. 259/2003), sia da diverse delibere (nn. 179/03/CSP, 96/07/CONS, 126/07/CONS), si evincevano misure atte a consentire agli utenti la possibilità di verificare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto, con la previsione di specifici obblighi di trasparenza e di attivazione in capo agli operatori.

Nello specifico, le misure e gli obblighi da ultimi richiamati sarebbero da ricondurre al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto (Cass., sent. n. 5240/2004, Cass., sent. n. 14605/2004,

Cass., sent. n. 18947/2005), dal quale discende, secondo quanto previsto al punto II della delibera Agcom n. 75/10/CIR, il rispetto delle seguenti condizioni:

“1. innanzitutto, una chiara ed idonea informativa, al momento della stipula contrattuale, circa i costi e le condizioni di offerta del servizio, anche alla luce delle diverse circostanze di acquisizione del consenso (presso negozio dell’operatore, vendita porta a porta o fuori dai locali commerciali, ecc.) e delle tipologie di utenza (utente professionale o non professionale);

2. in caso di accumulo, a carico del cliente, di corrispettivi per il servizio utilizzato notevolmente superiori alle ordinarie abitudini di spesa di quest’ultimo, tali da non corrispondere, cioè, ad un “uso normale” e ragionevole del servizio, l’adozione di tempestivi strumenti di autotutela contrattuale simili a quelli solitamente impiegati in caso di traffico anomalo; a titolo esemplificativo, giova evidenziare che alcuni operatori mobili mettono a disposizione degli utenti, nelle ipotesi di modalità di tariffazione correlate al volume di dati scambiati, misure e/o strumenti che consentono all’utente di visualizzare, durante la navigazione, la quantità di dati in downloading;

3. in caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l’invio di una adeguata informazione all’utente in prossimità dell’esaurirsi di dette quantità”.

Pertanto, al successivo punto III della delibera Agcom n. 75/10/CIR, si afferma che “fino alla piena operatività delle misure introdotte con la delibera n. 326/10/CONS, in tutti i casi in cui risulti che l’operatore non si sia adoperato per garantire all’utente la effettiva conoscenza o conoscibilità delle condizioni di offerta dei servizi al momento della stipula contrattuale, nonché, in costanza di rapporto, dei dati di traffico come sopra specificati, le somme addebitate a titolo di corrispettivo per la fornitura del predetto servizio devono essere interamente stornate ovvero, qualora siano state già corrisposte dall’utente, rimborsate”.

Corecom Lombardia Delibera n. 35/11

126

In caso di rituale contestazione, nelle forme previste dal contratto, del traffico ritenuto anomalo, l’operatore deve fornire la prova della sua debenza; diversamente, l’utente ha diritto allo storno delle fatture ovvero al rimborso degli importi eventualmente versati.

Ai fini dell’assolvimento dell’onere della prova, deve ribadirsi che la bolletta (e per analogia il dettaglio traffico contenuto nella pagina web dedicata) non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione; a fronte di una rituale contestazione degli addebiti da parte dell’utente, sussiste quindi, in capo all’operatore, l’onere di provare l’esattezza dei dati posti alla base delle somme addebitate (Cass., sent. n. 10313/2004).

Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate, ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass., sent. n. 6437/1994).

Corecom Puglia Delibera n. 34/12

L’utente ha diritto ad ottenere il rimborso di quanto fatturatogli dall’operatore a titolo di traffico in roaming internazionale qualora, come nel caso di specie, l’operatore non abbia ottemperato ai propri doveri informativi previsti dalla normativa vigente in materia.

Conformi:

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 73/12

Il presente Massimario è stato curato dall’Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Corecom Toscana Delibera n. 9/10

Deve essere riconosciuta la responsabilità dell'operatore in ordine alla fatturazione degli importi contestati qualora, come nel caso di specie, l'operatore non abbia provveduto a garantire almeno uno strumento di tutela dell'utente volto a permettergli di controllare e/o limitare il livello dei consumi del traffico telefonico e la spesa così originata, in conformità a quanto disposto dall'articolo 6, comma 1, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

In particolare l'operatore è responsabile per aver disposto la sospensione del servizio solo a seguito della comunicazione dell'utente di smarrimento della sim, e non in via preventiva, come avrebbe dovuto fare dati i livelli di traffico anomali riscontrati sull'utenza.

TRAFFICO ANOMALO SU NUMERAZIONI GEOGRAFICHE

Agcom Delibera n. 17/11/CIR

La materia del contendere che vede contrapposti due operatori di telefonia è relativa ad un rilevante incremento dei volumi di traffico reverse, con origine dalla rete fissa e mobile di X, verso la rete di Y. Secondo X, Y sarebbe complice, con alcuni centri servizi, di una strategia commerciale volta ad incrementare artificialmente tali volumi di traffico al solo fine di lucrare sulla terminazione alla stessa riconosciuta dall'Autorità.

Relativamente al profilo della revenue sharing sulla terminazione reverse, è stata riscontrata l'esistenza di contratti che prevedono un riconoscimento di una parte della terminazione percepita da Y per il traffico reverse a vari operatori resellers/centri servizi (cosiddetta revenue sharing). I contratti prevedono l'assunzione da parte di detti centri servizi della responsabilità in merito al corretto utilizzo della numerazione ad essi ceduta in uso, ai sensi della normativa vigente. Si ritiene che, al contrario di quanto asserito da X, il piano di numerazione non preveda il divieto di revenue sharing su numerazioni geografiche. In tal senso non sussistono violazioni del piano nazionale di numerazione da parte di Y.

Invece, con riferimento al profilo dell'ottemperanza del traffico terminato su rete Y alla normativa vigente concernente i servizi che possono essere offerti su numerazione geografica, deve osservarsi quanto segue.

I dati emersi nel corso del procedimento confermano, con ragionevole certezza, che una quota parte del traffico reverse fosse finalizzato principalmente a scopi diversi dalla comunicazione PATS e, pertanto, non ottemperante alla normativa vigente. L'Autorità pertanto ritiene che il corrispettivo di tale quota di traffico non sia dovuta a Y.

In particolare, l'Autorità ha stimato la quota di traffico "anomalo" presente sul totale di traffico oggetto di sospensione e, pertanto, con ragionevole certezza ricadente al di fuori di un utilizzo in linea con la normativa vigente per la numerazione geografica.

Ne è emerso che la quota complessiva di traffico, oggetto di sospensione dei pagamenti, da considerare al di fuori dei parametri suddetti, e quindi "anomala", sia stimabile come il 40 per cento del traffico complessivamente contestato da X nell'ambito del procedimento in oggetto. X è quindi tenuta a versare a Y, per la fornitura del servizio di terminazione vocale su rete Y, una somma pari al 60 per cento degli importi sospesi nel periodo oggetto della controversia.

Conformi:

Agcom Delibera n. 26/11/CIR

BILL SHOCK

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 102/10

La presente controversia è ascrivibile al fenomeno del cd. bill shock, ossia di addebiti particolarmente elevati a causa di consumi inconsapevoli da parte dell'utente, in particolare in relazione a traffico generato in roaming internazionale.

La materia è stata oggetto di rilevanti interventi normativi (regolamenti Ce n. 717/07 e n. 544/09, delibere Agcom n. 696/09/CONS e n. 326/10/CONS), che però risultano inapplicabili, *ratione temporis*, al caso di specie.

Tuttavia la previsione e l'implementazione di un sistema volto a tutelare i consumatori dalla generazione inconsapevole di traffico dati per importi rilevanti e/o anomali rappresenta un comportamento a cui gli operatori erano tenuti prima ed a prescindere dalle disposizioni normative sopra citate, in virtù dello specifico dovere di diligenza professionale imposto agli operatori in quanto "professionisti" ai sensi del codice del consumo.

In settori come quello degli organismi di telecomunicazione può affermarsi l'esistenza di una "posizione di garanzia" o "dovere di protezione" del professionista nei confronti dell'utente, inteso come standard di diligenza particolarmente elevato e qualificato.

In linea generale deve ricordarsi che, in caso di rituale contestazione del traffico ritenuto anomalo, l'operatore deve fornire prova della sua debenza, dato che la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria.

Inoltre l'operatore deve dimostrare di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sotto un duplice profilo: quello della protezione della rete e quello di avviso all'utente in caso di traffico anomalo, anche con l'attivazione di sistemi di blocco del servizio.

In mancanza di tali riscontri probatori da parte dell'operatore, la pretesa creditoria deve ritenersi non giustificata, con conseguente diritto dell'utente allo storno degli importi fatturati.

128

Conformi:

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 103/10

Corecom Lombardia Delibera n. 5/11

In materia di definizioni di controversie relative al cd. "bill shock", ossia di addebiti molto onerosi per consumi inconsapevoli da parte dell'utente (nel caso di specie per traffico internet in roaming internazionale), occorre attenersi all'atto di indirizzo adottato, su richiesta di questo Corecom, dall'Agcom, ovvero la delibera n. 75/10/CIR.

Secondo l'Autorità, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico (Cass., sent. n. 5240/2004, Cass., sent. n. 14605/2004). Tale principio di buona fede mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità che costituisce specificazione degli "inderogabili doveri di solidarietà sociale" tutelati dall'articolo 2 della Costituzione: e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (Cass., sent. n. 18947/2005).

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Al fine considerare la fornitura del servizio effettuata nel rispetto del principio di buona fede contrattuale così come sopra interpretato, occorre il rispetto di tre condizioni.

1. innanzitutto, una chiara ed idonea informativa, al momento della stipula contrattuale, circa i costi e le condizioni di offerta del servizio, anche alla luce delle diverse circostanze di acquisizione del consenso (presso negozio dell'operatore, vendita porta a porta o fuori dai locali commerciali, ecc.) e delle tipologie di utenza (utente professionale o non professionale);

2. in caso di accumulo, a carico del cliente, di corrispettivi per il servizio utilizzato notevolmente superiori alle ordinarie abitudini di spesa di quest'ultimo, tali da non corrispondere, cioè, ad un "uso normale" e ragionevole del servizio, l'adozione di tempestivi strumenti di autotutela contrattuale simili a quelli solitamente impiegati in caso di traffico anomalo; a titolo esemplificativo, giova evidenziare che alcuni operatori mobili mettono a disposizione degli utenti, nelle ipotesi di modalità di tariffazione correlate al volume di dati scambiati, misure e/o strumenti che consentano all'utente di visualizzare, durante la navigazione, la quantità di dati in downloading;

3. in caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'invio di una adeguata informazione all'utente in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità.

Inoltre, resta fermo l'onere in capo all'operatore di dimostrare la correttezza degli addebiti in caso di contestazione di importi fatturati, sia, in generale, nella fruizione dei servizi di comunicazione mobili e personali sia nel caso particolare di fruizione del servizio di trasmissione dati in mobilità effettuato in roaming.

Nel caso di specie l'operatore non ha fornito prova del corretto adempimento di tali oneri, pertanto l'utente ha diritto allo storno dalla fattura degli addebiti non dovuti.

Conformi:

Corecom Lombardia Delibera n. 16/12

Corecom Umbria Delibera n. 30/12

Al caso di specie, in materia di bill shock da roaming internazionale (ossia di addebiti particolarmente elevati a causa di consumi inconsapevoli da parte dell'utente), non si possono applicare, *ratione temporis*, nè i regolamenti Ce n. 717/2007 e n. 544/2009, nè la delibera Agcom n. 326/10/CONS.

Tuttavia, il quadro normativo e regolamentare vigente al momento dell'accadimento dei fatti che hanno dato luogo alla controversia già contemplava delle regole di base a tutela dell'utenza in materia di trasparenza tariffaria e imponeva degli obblighi informativi in capo agli operatori di comunicazioni elettronica nella diffusione delle condizioni economiche offerte.

In via generale, sul piano normativo, l'articolo 2, comma 2, lettera c) del d. lgs. n. 206/2005, recante il "Codice del consumo", annovera espressamente tra i diritti fondamentali del consumatore quello "ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità" nei rapporti di consumo. Successivamente, la legge n. 40/2007, ha introdotto misure urgenti a tutela del consumatore. Con particolare riguardo alla posizione degli utenti dei servizi "telefonici, televisivi e di servizi internet", l'articolo 1, nel tentativo di "favorire la concorrenza e la trasparenza della tariffe, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio", al comma 2 ha stabilito che la proposta commerciale del fornitore di servizi di comunicazione elettronica "deve evidenziare tutte le voci che compongono l'offerta".

In ambito regolamentare la delibera n. 179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ha prescritto, tra l'altro, il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione di servizi di telecomunicazione.

Con la delibera n. 96/07/CONS, l’Autorità ha poi attuato le disposizioni del decreto legge “Bersani” sulla trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte tariffarie degli operatori di telefonia, rafforzando ulteriormente le misure preventive, a tutela degli utenti, introducendo una serie di obblighi idonei a garantire una maggiore trasparenza tariffaria. Ed ancora, la delibera n. 126/07/CONS ha introdotto misure a tutela dell’utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi di comunicazione elettronica sia su rete fissa che su rete mobile ed agevolare la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato.

Specifiche disposizioni vigono da tempo anche in materia di controllo della spesa, al fine di consentire agli utenti di verificare il livello dei consumi derivanti dall’uso del servizio oggetto del contratto. Si fa riferimento in particolare all’articolo 6, comma 1, allegato A, della delibera 179/03/CSP.

Tutte le disposizioni esposte sono volte, da un canto, a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche e, dall’altro, a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori, integrano quanto già previsto in via generale dal codice civile in materia di contratti.

Restano, pertanto, fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 c.c., rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore.

Anche alla luce delle predette indicazioni di fondo, ed in particolare, di quelle relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, si deve osservare che l’operatore nella esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell’utenza per esso più profittevole (quale quella business), è chiamato a tenere un comportamento leale; quindi, deve considerarsi tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell’interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico. Ne discende che considerata la qualifica professionale dei soggetti che forniscono servizi di comunicazione mobili e personali di trasmissione dati in roaming internazionale e la natura dell’attività da loro esercitata deve ritenersi che, già prima dell’entrata in vigore delle disposizioni di cui alla delibera Agcom n. 326/10/CONS (come del resto chiarito dall’atto di indirizzo adottato dell’Autorità con delibera n. 75/10/CIR) al fine di considerare la fornitura del servizio effettuata nel rispetto del principio di buona fede contrattuale, occorresse il rispetto delle seguenti condizioni:

1. innanzitutto, una chiara ed idonea informativa, al momento della stipula contrattuale, circa i costi e le condizioni di offerta del servizio, anche alla luce delle diverse circostanze di acquisizione del consenso (presso negozio dell’operatore, vendita porta a porta o fuori dai locali commerciali, ecc.) e delle tipologie di utenza (utente professionale o non professionale);
2. in caso di accumulo, a carico del cliente, di corrispettivi per il servizio utilizzato notevolmente superiori alle ordinarie abitudini di spesa di quest’ultimo, tali da non corrispondere, cioè, ad un “uso normale” e ragionevole del servizio, l’adozione di tempestivi strumenti di autotutela contrattuale simili a quelli solitamente impiegati in caso di traffico anomalo; a titolo esemplificativo, giova evidenziare che alcuni operatori mobili mettono a disposizione degli utenti, nelle ipotesi di modalità di tariffazione correlate al volume di dati scambiati, misure e/o strumenti che consentano all’utente di visualizzare, durante la navigazione, la quantità di dati in downloading;
3. in caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l’invio di una adeguata informazione all’utente in prossimità dell’esaurirsi di dette quantità.

VARIE

Agcom Delibera n. 369/11/CONS

L'articolo 1, lettera b), della delibera Agcom n. 58/08/CONS, recante "Ordine alla società R.T.I. – Reti Televisive Italiane S.p.A. ad adempiere gli obblighi di cui all'articolo 1, commi 1 e 3, della legge n. 40/07 con riguardo al servizio Mediaset Premium", stabilisce che la società R.T.I. S.p.A. è tenuta a "eliminare i costi per l'acquisto/attivazione di tessere Mediaset Premium successive alla prima, nel caso in cui l'utente richieda di proseguire la fruizione del servizio anche oltre la data di scadenza della tessera, procedendo alla sostituzione gratuita della stessa e al trasferimento gratuito del credito residuo".

Nel caso di specie il rimborso richiesto dall'utente riguarda la restituzione del contributo di attivazione di una tessera successiva alla prima attivata e dunque ricade pienamente nel dettato del provvedimento sopracitato, dando fondamento all'istanza in parola che pertanto merita accoglimento.

Corecom Calabria Delibera n. 37/11

E' illegittimo il comportamento dell'operatore che, a fronte della richiesta dell'utente di revoca della domiciliazione dei pagamenti sulla carta di credito, rifiuti di dare corso a tale richiesta, continuando ad eseguire addebiti sulla carta di credito dell'utente (peraltro anche a seguito del recesso comunicato dall'utente).

Infatti la domiciliazione su carta di credito non può essere intesa sine die: l'utente ha sempre diritto di scegliere la modalità con cui intende pagare il servizio.

Anche qualora l'operatore si ritenesse ancora creditore di somme verso l'utente, avrebbe dovuto avvalersi di procedure di recupero credito, senza farsi ragione da sé disattendendo la volontà dell'utente circa la revoca della domiciliazione.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 32/11

Per l'ipotesi in cui l'utente del servizio telefonico ritenga di effettuare chiamate all'estero per il tramite di una scheda prepagata, ma abbia in realtà, per una limitazione tecnica del servizio fornito dall'operatore, instradato il traffico telefonico sul servizio somministrato dall'operatore stesso, deve pronunciarsi l'annullamento della conseguente fatturazione, sulla scorta dei seguenti motivi. Una limitazione tecnica (la presenza del servizio in carrier preselection, che rende impossibile l'utilizzo dell'utenza telefonica per chiamate attraverso schede prepagate) appare essere di notevole rilievo ed estensione allorchè si palesi come una preclusione generale per un servizio che ha larga e radicata diffusione, specie per le chiamate all'estero, quale appunto l'utilizzo delle schede prepagate. Proprio tale carattere rende la descritta fattispecie tecnica come pienamente ricollegabile a quell'obbligo, previsto dall'articolo 4, delibera Agcom n. 179/03/CSP, di fornitura di "un'informazione completa circa le modalità tecniche di prestazione dei servizi", secondo criteri di "trasparenza, chiarezza e tempestività osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli". L'omessa informazione da parte dell'operatore, palesandosi come contraria al principio di buona fede contrattuale e avendo indotto l'utente a usufruire di un servizio in realtà non richiesto, deve determinare l'annullamento della fatturazione emessa sino al giorno nel quale è provato che l'utente, avendo inviato all'operatore un reclamo a mezzo fax, abbia avuto piena conoscenza della prima fattura e quindi del traffico telefonico conteggiato.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 33/11

Devono essere annullate in quanto illegittime le fatture emesse dall'operatore durante il periodo di sospensione del servizio telefonico quale conseguenza della morosità dell'utente, essendo venuto meno il rapporto sinallagmatico.

Corecom Toscana Delibera n. 11/11

L'utente che intenda contestare il traffico (nel caso di specie per navigazione internet) che il gestore gli ha addebitato, non può limitarsi a una contestazione del tutto generica, negando l'utilizzo di internet nel periodo oggetto di contestazione. Inoltre, in relazione al connesso profilo della contestazione della bolletta telefonica, l'utente è comunque tenuto al pagamento della fattura per la parte dei servizi non contestati, in specie di fonia voce.

Inoltre, la circostanza della mancata fornitura da parte dell'operatore del dettaglio del traffico contenuto nelle fatture insolute non può essere, in conformità ai principi di buona fede e diligenza nell'esecuzione del contratto, motivo sufficiente ad esimere l'utente dai pagamenti dovuti.

Coprocom Trento Delibera n. 3/11

In caso di cessazione del rapporto contrattuale, l'organismo di telecomunicazione è tenuto a darne comunicazione alle eventuali finanziarie interessate dal contratto stesso, al fine di far cessare le richieste di pagamento in quanto non più dovute.

Corecom Umbria Delibera n. 11/11

Qualora su una linea telefonica sia attivo un servizio di carrier preselection, l'utente deve rivolgere le proprie contestazioni relative al traffico (asseritamente oggetto di furto da parte di terzi) all'operatore prelezionato (e non, invece, all'operatore di accesso), il quale, ai sensi degli artt. 23, 28 e 29 della Delibera Agcon n. 417/06/CONS, provvede alla fatturazione ed è responsabile del traffico generato.

MODIFICHE CONTRATTUALI

MODIFICA UNILATERALE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Agcom Delibera n. 58/11/CIR

Qualora l'operatore proceda a rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche inizialmente sottoscritte dal cliente, in forza delle disposizioni legislative vigenti (in specie l'articolo 70, comma 4, del d. lgs. n. 259/2003), esso è tenuto a informare l'utente della rimodulazione, con un preavviso non inferiore a 30 giorni, specificando il diritto di recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo. Nel caso in esame, se da un lato l'operatore ha adeguatamente informato l'utente della rimodulazione e della conseguente possibilità di recedere, dall'altro ha applicato in fattura i costi per la relativa disdetta. Pertanto, in attuazione della citata normativa (articolo 70, comma 4) può trovare accoglimento la richiesta volta ad ottenere lo storno delle somme addebitate in fattura in quanto l'utente ha dimostrato che la disdetta è intervenuta a seguito della rimodulazione unilaterale del piano tariffario da parte dell'operatore.

Agcom Delibera n. 114/11/CIR

Con riferimento alla domanda dell'istante relativa al ripristino del precedente piano tariffario, che potrebbe essere accolta soltanto nel caso in cui fosse accertata la illegittimità del comportamento del gestore in occasione della rimodulazione tariffaria, si deve ricordare che l'Autorità ha già più volte chiarito (a partire dalla delibera Agcom n. 11/09/CIR) che, ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, il gestore ha facoltà di modificare le condizioni contrattuali, a determinate condizioni sancite dalla norma stessa.

Sul punto, peraltro, l'operato del gestore in occasione della indicata rimodulazione tariffaria è già stato ritenuto conforme alla norma citata con la delibera di archiviazione n. 649/07/CONS per insussistenza della violazione. Pertanto le domande relative al ripristino del precedente piano tariffario vanno rigettate.

Agcom Delibera n. 40/12/CIR

Il comma 4 dell'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche dispone che: “gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.”

Pertanto, nel caso di specie, a seguito della comunicazione delle variazioni contrattuali unilateralmente disposte dall'operatore, l'utente risulta aver legittimamente esercitato il proprio diritto di recesso.

Ne deriva l'illegittimità dell'applicazione retroattiva di condizioni economiche non pattuite, né concordate che, peraltro, sono state la ragione della risoluzione del rapporto contrattuale in essere.

Deve parimenti ritenersi illegittima la fattura emessa successivamente all'esercizio del diritto di recesso.

Agcom Delibera n. 132/11/CIR

E' noto che ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino, di volta in volta (vale a dire in occasione di ogni rimodulazione, a prescindere dai giustificati motivi generali indicati "a monte" nella contrattualistica, in ottemperanza a quanto previsto dal codice del consumo), gli adempimenti stabiliti nella predetta norma speciale (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni). Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto dell'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno ius variandi attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso senza penali, per permettergli un'agevole migrazione verso offerte di altri operatori ormai ritenute più convenienti.

Atteso che nel caso di specie il comportamento dell'operatore è risultato conforme alla normativa, ne consegue che nessun indennizzo deve essere riconosciuto all'utente per la predetta rimodulazione, poiché lo stesso, ove insoddisfatto delle nuove condizioni, ben poteva migrare verso un altro operatore.

Agcom Delibera n. 63/12/CIR

Qualora l'operatore introduca, successivamente al momento di conclusione del contratto, un costo di disattivazione, lo stesso è tenuto ad informare l'utente della modifica unilateralmente apportata alle condizioni contrattuali, con preavviso di 30 giorni ed indicazione della facoltà di recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 70, comma 4, del d. lgs. n. 259/2003. Informativa quest'ultima che non può certamente essere soddisfatta da un'eventuale comunicazione riportata in fattura contenente un rinvio ad un sito internet, quand'anche trasmessa con anticipo di 30 giorni rispetto al dies a quo di efficacia delle variazioni contrattuali.

Conformi:

Agcom Delibera n. 83/12/CIR

Agcom Delibera n. 84/12/CIR

Agcom Delibera n. 100/12/CIR

Agcom Delibera n. 101/12/CIR

Agcom Delibera n. 126/12/CIR

Deve essere accolta la domanda di indennizzo formulata dall'utente per la limitazione di banda che lo stesso ha subito, dato che il potere di limitare il traffico internet è una facoltà che l'operatore ha introdotto nel regolamento contrattuale successivamente alla sottoscrizione del contratto con l'utente: perciò, in quanto modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, avrebbe dovuto essere comunicata all'utente insieme all'informativa prevista dalla normativa vigente in materia.

Corecom Calabria Delibera n. 14/10

La vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche (D. lgs. 259/2003), sono richiamati anche nell'articolo 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle variazioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

Pertanto sussiste responsabilità dell'operatore per inadempimento qualora questo si sia limitato ad apportare modifiche alle condizioni economiche dell'originario contratto stipulato con l'utente, aggiornando gli importi in fattura, senza provvedere ad alcuno degli adempimenti informativi nei confronti dell'utente.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 1/11

Corecom Calabria Delibera n. 24/11

Corecom Calabria Delibera n. 43/11

Corecom Calabria Delibera n. 8/12

Corecom Calabria Delibera n. 10/12

Corecom Calabria Delibera n. 18/10

La rimodulazione dei piani tariffari con atto unilaterale del gestore è sanzionata dal codice del consumo, all'articolo 33, comma 2, lett. m), che qualifica tali modifiche unilaterali come vessatorie, se sono introdotte senza un giustificato motivo. La vessatorietà è dunque esclusa in presenza di un giustificato motivo.

Nel caso di specie l'operatore ha dato corso ad una operazione complessiva di rimodulazione tariffaria, la cui correttezza è stata confermata sia dall'Agcom che dall'Antitrust.

Inoltre l'operatore ha dato prova di aver rispettato gli obblighi informativi sullo stesso incombenti in forza dell'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, e di aver informato gli utenti anche del termine di preavviso per il recesso o il passaggio ad altro operatore.

Non sussistono perciò responsabilità in capo all'operatore convenuto, e non può quindi accogliersi la domanda di indennizzo avanzata dal ricorrente.

Corecom Calabria Delibera n. 2/11

Sussiste la responsabilità dell'operatore, ed il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo, nel caso in cui l'operatore modifichi unilateralmente le condizioni contrattuali (nel caso di specie modificando il profilo contrattuale e disattivando il servizio adsl) senza darne alcun preavviso all'utente, violando in questo modo anche il proprio obbligo informativo nonché i più generali principi di trasparenza, lealtà e buona fede.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 16/11

Qualora, a seguito di una riattivazione del servizio, l'operatore effettui una variazione unilaterale del contratto, senza porre in essere comportamenti idonei a garantire la facoltà di recesso da parte dell'istante, si determina una violazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, del d.l. 31 gennaio 2007, n. 7, come convertito dalla legge 40/2007, ai sensi del quale: "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. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni".

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 5/12

Alla luce della disciplina normativa e contrattuale deve ritenersi che nel caso di specie l'operatore abbia legittimamente variato il piano telefonico. Ciò nonostante, avrebbe dovuto dare "specificata" comunicazione all'utente delle "sopravvenute e comprovate esigenze" tecniche che hanno reso necessaria tale variazione, nonché del diritto dell'utente a recedere senza il pagamento di alcuna penale. Indipendentemente dal miglioramento o peggioramento della posizione contrattuale dell'utente, non è invece sufficiente una generica comunicazione in tal senso. Tale omissione dell'operatore fa quindi sorgere in capo all'utente il diritto ad un indennizzo.

Corecom Lazio Delibera n. 3/11

In base alla disciplina generale dell'onere della prova, incombe sull'operatore l'onere di provare di aver adeguatamente preavvisato l'utente dell'effettuazione della rimodulazione tariffaria, dei suoi reali contenuti e della possibilità di recedere dal contratto.

In mancanza di tale comunicazione (e della sua prova) sussiste una violazione dell'articolo 70 comma 4 del codice delle comunicazioni elettroniche, secondo il quale: "gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni".

Nel caso di specie, non avendo comunicato alla parte istante la modifica tariffaria nei termini previsti dall'articolo 70 comma 4, l'operatore ha di fatto negato al cliente la possibilità di esercitare il diritto di recesso e, se del caso, di scegliere altro operatore ed altre tariffe corrispondenti, in concreto, alle proprie caratteristiche ed abitudini di utente telefonico.

Si ritiene pertanto che la condotta dell'operatore non sia stata conforme agli obblighi normativi previsti, e, a fronte di tale inadempimento, spetta all'utente un indennizzo per la lesione del diritto di scelta/recesso del contraente-consumatore.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 14/11

Corecom Lazio Delibera n. 15/11

Corecom Lazio Delibera n. 16/11

Corecom Lazio Delibera n. 17/11

Corecom Lazio Delibera n. 60/11

Corecom Lazio Delibera n. 62/11

Corecom Lazio Delibera n. 74/11

Corecom Lazio Delibera n. 75/11

L'oggetto del contenzioso è la legittimità o meno della modifica unilaterale del contratto consistente nella messa in scadenza del credito accumulato per effetto di autoricarica, che originariamente era previsto come senza scadenza e senza limiti di utilizzo.

Se, da un lato, il gestore telefonico ha la facoltà di apportare modifiche alle condizioni contrattuali (cfr. articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche), dall'altro, in caso di modifiche, gli utenti, debitamente preavvisati, hanno il diritto di recedere senza penali.

Per quanto concerne il merito della questione controversa, il gestore ha effettuato un'operazione che non era contemplata dal regolamento pattizio (le condizioni generali di contratto consentono infatti la modifica delle condizioni del piano soltanto per ragioni organizzative di carattere generale) e peraltro senza chiarire al cliente i reali motivi dell'innovazione sull'autoricarica (mentre, in base al contratto, avrebbe dovuto indicarne le "specifiche ragioni").

Inoltre, nella delibera Agcom n. 528/08/CONS, l'Autorità ha già affermato che l'sms diffuso per avvisare gli utenti coinvolti nell'operazione che l'autoricarica maturata non poteva più essere utilizzata senza limiti ma che era soggetta a scadenza, è stato carente sotto il profilo della chiarezza e della completezza informativa, con riferimento alle condizioni tecniche/economiche e ai presupposti normativi (ma soprattutto contrattuali, nello specifico caso) che hanno portato l'operatore a fissare una nuova modalità di fruizione del credito che prevedeva un limite temporale prima non presente.

Tramite quell'avviso, infatti, l'utente non ha potuto comprendere la complessità delle contestazioni che gli venivano mosse, e di fatto è stato impedito un contraddittorio consapevole ed immediato fra le parti del rapporto, posticipandolo alla procedura di risoluzione della controversia.

Sussiste pertanto la responsabilità dell'operatore per il modo non corretto in cui ha effettuato la modifica contrattuale.

Corecom Lazio Delibera n. 71/12

Nel caso di specie l'utente lamenta la fatturazione di un importo superiore a quello pattuito con l'operatore. Non produce tuttavia le fatture contestate, ma soltanto le richieste di pagamento ricevute da una società di recupero crediti.

Alla luce di quanto sopra non è perciò possibile verificare quale fosse il costo dell'abbonamento effettivamente applicato dall'operatore, né tantomeno se quest'ultimo abbia o meno esercitato il diritto, riconosciuto dall'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche, di variare unilateralmente le condizioni contrattuali. Invero, nel caso di proposta di modifica delle condizioni contrattuali, all'abbonato è riconosciuto il diritto (articolo 70, comma 4, codice comunicazioni elettroniche) "di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni".

In mancanza di prova, circa l'effettiva intervenuta modifica delle condizioni contrattuali, ed in mancanza di prova circa l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, la domanda di storno delle fatture deve quindi essere rigettata.

Corecom Puglia Delibera n. 10/12

Nel caso di specie, non può essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dall'utente in relazione alla modifica contrattuale operata unilateralmente dall'operatore. Infatti, l'utente non ha documentato di aver sporto reclamo all'operatore sul punto, ed inoltre il lasso di tempo trascorso prima dell'attivazione del procedimento avanti al Corecom senza che lo stesso avesse manifestato la propria intenzione di recedere dal contratto (cosa cui avrebbe avuto diritto senza alcun costo aggiuntivo in ragione dell'avvenuta modifica unilaterale) portano a ritenere che l'utente abbia di fatto prestato acquiescenza alla suddetta modifica.

Corecom Toscana Delibera n. 3/12

In ossequio al principio "tempus regit actum", è illegittima l'applicazione da parte dell'operatore di una clausola contrattuale non sottoscritta dall'utente e prevista soltanto in una versione successiva delle condizioni contrattuali, intervenuta dopo la stipula del contratto (nel caso di specie, relativa alla facoltà del gestore di limitare temporaneamente la velocità della connessione ad internet).

Con tale comportamento l'operatore ha violato inoltre sia il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, sia l'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, il quale sancisce che: "Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni".

Corecom Umbria Delibera n. 9/12

In caso di sottoscrizione di un unico rapporto di fornitura avente ad oggetto diverse utenze telefoniche, la facoltà dell'utente di richiedere la sospensione di una soltanto delle utenze oggetto del contratto deve essere espressamente pattuita dalle parti o prevista all'interno delle clausole standard disciplinanti il rapporto contrattuale, dato che una tale richiesta si sostanzia in una modificazione unilaterale del contratto.

RECESSO

MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Agcom Delibera n. 101/11/CIR

In materia di recesso, occorre evidenziare che, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, allegato A, della delibera Agcom n. 664/06/CONS, recante "disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", l'utente che abbia concluso un contratto a distanza ha diritto di recedere dal contratto senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro il termine di dieci giorni. Il comma 3 di detto articolo indica le modalità con cui esercitare il recesso ed in particolare: "il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro i termini previsti dal comma 2, di una comunicazione scritta al recapito dell'operatore, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive". Nel caso di specie l'utente ha manifestato la volontà di recedere nei termini di dieci giorni previsti dalla normativa regolamentare, ma senza rispettare le modalità ivi previste per il relativo esercizio. Egli, difatti, ha inviato la comunicazione contenente la manifestazione della volontà di recedere tramite fax, cui però non è seguito l'invio di una lettera raccomandata con avviso di ricevimento, come invece previsto dalla richiamata normativa regolamentare.

Pertanto, deve escludersi la configurabilità di una responsabilità dell'operatore in relazione alla gestione del recesso atteso che il ritardo nella lavorazione è stato determinato proprio dal comportamento dell'utente che non ha esercitato il diritto de quo nelle forme previste.

139

Agcom Delibera n. 118/11/CIR

Non sussiste alcuna responsabilità dell'operatore per il ritardo nella lavorazione del recesso qualora tale ritardo sia stato dovuto alla mancata corretta formalizzazione della volontà di disdire il contratto da parte dell'utente. E' infatti necessario che l'utente comunichi la propria disdetta secondo le modalità previste dalla normativa e dalle condizioni generali di contratto, a garanzia della trasparenza e della certezza della provenienza della documentazione da parte dell'utente stesso.

Corecom Abruzzo Delibera n. 15/11

Non può essere accolta l'eccezione di illegittimità della disdetta, sollevata dall'operatore, in quanto inviata ad un indirizzo diverso da quello indicato nelle condizioni generali di contratto. Infatti la disdetta, atto unilaterale recettizio, si reputa conosciuta quando, avuto riguardo alle previste modalità di comunicazione, consegna o spedizione, possa ritenersi che il destinatario medesimo ne abbia avuto conoscenza, o ne abbia potuto avere cognizione usando la normale diligenza, ricadendo su di lui, in presenza di tali condizioni, l'onere di dimostrare di essersi trovato, senza colpa, nell'impossibilità di averne notizia (cfr. Cass., sent. n. 20784/06). Nel caso di specie, la modalità di trasmissione della disdetta, indirizzata alla sede legale del gestore, nonché l'ammissione di avvenuta ricezione da parte del gestore stesso presso la propria sede legale, costituiscono elementi atti ad escludere l'impossibilità di quest'ultimo di averne notizia.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 38/12

Non può riconoscersi validità ed efficacia alcuna al recesso esercitato dall'utente a mezzo fax, in difformità da quanto previsto dalle condizioni contrattuali. Ne consegue la legittimità degli addebiti fatturati dall'operatore, e la debenza di tali somme da parte dell'utente.

Corecom Lazio Delibera n. 8/10

Deve considerarsi legittimamente e correttamente esercitata la facoltà di disdetta del contratto da parte dell'utente, mediante invio di raccomandata a/r presso la sede legale dell'operatore.

A nulla valgono le contestazioni dell'operatore secondo cui in base alle condizioni generali di contratto la comunicazione di recesso avrebbe dovuto essere indirizzata presso altro indirizzo, sia perché tale documento, trasmesso dall'operatore all'utente a mezzo fax risulta assolutamente illeggibile, sia perché nel caso di specie non si tratta di un recesso anticipato, ma di regolare e tempestiva disdetta del contratto.

Pertanto, tutte le fatture emesse dall'operatore successivamente alla disdetta dell'utente devono essere rimborsate e/o stornate.

Corecom Lazio Delibera n. 48/12

In difetto di una norma di legge che imponga agli operatori di riconoscere agli utenti la facoltà di recedere dal contratto con qualsiasi mezzo, la modalità di esercizio del diritto di recesso fissata dalle condizioni generali di contratto nella forma scritta della raccomandata con avviso di ricevimento, deve ritenersi legittima e l'unica valida ai fini del recesso dell'utente.

Corecom Lazio Delibera n. 78/12

Qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto dapprima a mezzo fax e, successivamente, a seguito di richiesta dell'operatore stesso, a mezzo mail, è illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente e continui ed emettere fatture, contestando solamente in sede di procedimento di definizione che il recesso avrebbe dovuto essere comunicato, secondo le condizioni generali di contratto, a mezzo di raccomandata a/r.

Corecom Lombardia Delibera n. 6/10

In relazione alla manifestazione da parte dell'utente della propria volontà di recedere dal contratto, va osservato che, sebbene la disdetta sia stata data con modalità difformi da quelle previste dalle condizioni di abbonamento (essendo stata indirizzata ad un fax diverso da quello indicato dalle condizioni generali di abbonamento), la restituzione dei terminali e delle usim secondo le modalità consigliate dal sito internet dell'operatore, con l'accettazione dei medesimi da parte dell'operatore, di fatto, va considerata come modalità idonea a porre il gestore telefonico a conoscenza della volontà dell'utente di recedere dal contratto e di non avvalersi più dei suoi servizi. Interpretazione, questa, che appare in linea con quanto disposto dall'articolo 3, comma 5, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, laddove prevede che la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive debbano essere rese ugualmente accessibili all'utente.

Corecom Lombardia Delibera n. 15/10

Il recesso comunicato dall'utente all'operatore a mezzo fax, e quindi con una modalità non conforme a quanto previsto dalla carta dei servizi (ma pur sempre con le stesse modalità di conclusione del contratto, e cioè via fax, al numero indicato dall'agente dell'operatore e corrispondente a quello del servizio clienti), deve comunque considerarsi validamente espresso, anche in ossequio a quanto disposto dall'articolo 3, comma 5, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, laddove prevede che la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive debbano essere rese ugualmente accessibili dall'utente.

Corecom Lombardia Delibera n. 21/11

Qualora, a seguito di una richiesta di attivazione di servizi telefonici fatta pervenire tramite un agente dell'operatore, la stessa venga immediatamente annullata (sempre per il tramite dello stesso agente), per aver accertato l'impossibilità tecnica di installare quanto necessario al funzionamento del servizio stesso, tale manifestazione di volontà deve considerarsi utilmente espressa, anche se non è stata resa nelle forme della raccomandata con avviso di ricevimento. Pertanto la condotta dell'operatore che attivi comunque il servizio è da valutare come illegittima e fondante il diritto dell'utente allo storno o al rimborso delle fatture emesse, nonché al riconoscimento di un indennizzo, e in ossequio al principio in base al quale gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti.

Corecom Lombardia Delibera n. 50/12

Qualora, nonostante la modalità irrituale di esercizio da parte dell'utente del proprio diritto di recesso, questo sia comunque giunto a conoscenza dell'operatore, è con riferimento a tale momento che deve essere computato il quantum di indennizzo.

Corecom Lombardia Determinazione n. 6/12

E' da intendersi giuridicamente efficace e produttiva dello scioglimento del vincolo contrattuale la disdetta inviata dall'utente al numero di fax comunicatogli dal call center a seguito di sua richiesta di informazioni.

Peraltro, nel caso di specie, la successiva comunicazione dell'operatore con la quale questi precisava che la modalità di presentazione della disdetta non era corretta, conferma proprio il fatto dell'avvenuta conoscenza della disdetta da parte dell'operatore.

Corecom Puglia Delibera n. 18/11

Il recesso effettuato dall'utente, sebbene manifestato in modo non conforme a quanto previsto dalle carte dei servizi (nel caso di specie dando mandato ad un legale), deve comunque essere considerato valido, anche in assenza di una sottoscrizione dell'utente nella nota inviata dal legale, anche alla luce del fatto che la raccomandata è stata inviata alla sede legale della società, indirizzo al quale andrebbero teoricamente inviate tutte le comunicazioni ufficiali, e che la stessa conteneva tutti gli elementi utili alla corretta individuazione del contratto.

TERMINE DI PREAVVISO

Corecom Abruzzo Delibera n. 15/11

In base all'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/07, convertito con legge n. 40/07, i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto senza vincoli temporali, e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 3/10

Ai sensi dell'articolo 1, comma 3, legge n. 40/07, come interpretato dalle linee guida Agcom (articolo 3, comma 1-bis), il termine massimo di preavviso per effettuare il recesso del contratto, anche in caso di passaggio ad altro operatore, è pari a trenta giorni, ed è imperativamente applicabile a tutti i contratti per adesione, anche già in essere e anche se sottoscritti da imprese. Ne risulta pertanto che clausole difformi comportanti un termine più ampio sono affette da nullità. Dovendosi per l'effetto applicare, in assenza di specifiche determinazioni delle parti, il termine massimo di trenta giorni.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 26/11

Una clausola, contenuta nelle condizioni generali di contratto, che preveda un termine per l'esecuzione del recesso pari a novanta giorni, è da ritenersi nulla, o quanto meno non applicabile in questa sede, atteso che l'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, come convertito dalla legge n. 40/2007, stabilisce un preavviso di recesso pari nel massimo a trenta giorni, imponendo di modificare le relative condizioni contrattuali a pena di nullità delle clausole difformi. Secondo l'interpretazione della disposizione fornita dall'Agcom, e condivisa da questo ufficio, le norme anzidette si applicano infatti anche a utenze così dette "business", purché intestate a piccole e medie imprese, la cui forza contrattuale è sostanzialmente svantaggiata rispetto all'operatore, condensandosi nell'accettazione o meno di un contratto per adesione al pari di quanto avviene per un consumatore (cfr. Agcom, Linee guida, G.U. n. 77/2007, come integrate dalla comunicazione del 17 luglio 2008).

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 38/11

E' da ritenersi nulla, o quantomeno non applicabile in questa sede, una clausola contrattuale che disponga che il recesso debba essere esercitato con un preavviso di almeno sessanta giorni. Infatti l'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, come convertito dalla legge n. 40/2007, stabilisce un preavviso di recesso pari nel massimo a trenta giorni, imponendo di modificare le relative condizioni contrattuali a pena di nullità delle clausole difformi.

Corecom Lazio Delibera n. 42/12

Nei contratti per adesione stipulati con operatori di reti televisive il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007 convertito dalla legge n. 40/2007, il quale fissa in trenta giorni il termine massimo di preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi. Tale previsione normativa è correttamente riportata nella

carta dei servizi dell'operatore, che specifica inoltre che: “nel caso in cui il recesso non sia comunicato alla fine di ciascun mese solare e quindi divenga efficace nel corso del mese, il servizio rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese e l'operatore fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese”.

Nella fattispecie quindi, stante la natura di negozio unilaterale recettizio propria del recesso, la cui efficacia decorre dal momento in cui la comunicazione giunge a conoscenza del destinatario (articolo 1334 c.c.) e stante il principio secondo il quale, nei contratti ad esecuzione continuata o periodica, il recesso non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione (articolo 1373 c.c.), considerato che l'operatore ha ricevuto la comunicazione di recesso non alla fine del mese solare e considerato il periodo di trenta giorni del dovuto preavviso, deve concludersi che il recesso dell'istante è divenuto efficace solo nel mese successivo, con conseguente diritto dell'operatore di fatturare l'importo dei canoni per l'intero mese.

La domanda dell'utente deve pertanto essere rigettata.

Corecom Lombardia Determinazione n. 4/11

Se vi è un diritto in capo all'utente di recedere in qualsiasi momento dal contratto, non sussiste altresì un diritto potestativo per l'utente medesimo di decidere la data di interruzione del rapporto contrattuale, anche se lo stesso ha già corrisposto il canone per un periodo futuro, a meno che tale potestà non gli sia riservata dal contratto (cosa che non ricorre nel caso di specie). Infatti, una volta che l'utente ha comunicato la volontà di recedere dal rapporto, le modalità e i tempi del recesso, compresa la determinazione della data di effettiva cessazione del servizio, sono rimesse alle regole prestabilite dal contratto, che la parte che eroga il servizio ha il potere/dovere di applicare al fine di chiudere il rapporto conformemente alla volontà estintiva espressa dal consumatore. Nel caso in questione, l'operatore ha dato corso al recesso nel rispetto del termine previsto dal contratto e quindi correttamente. Pertanto, va escluso il carattere indebito della interruzione del servizio da parte dell'operatore, e di conseguenza non sussiste per l'utente il diritto a percepire un indennizzo.

DIRITTO DI RECESSO

Agcom Delibera n. 82/12/CIR

Qualora la durata della somministrazione non sia stabilita, ciascuna delle parti può recedere dal contratto dando il preavviso nel termine contrattualmente pattuito o in quello stabilito dagli usi o, in mancanza, in un termine congruo avuto riguardo alla natura della somministrazione, e ciò in linea con quanto previsto dalla legge n. 40/2007.

Pertanto nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità in capo all'operatore, il quale ha provato di aver esercitato il proprio diritto di recesso secondo le modalità previste dalla legge e dal contratto.

Corecom Calabria Delibera n. 27/11

In materia di contratti per adesione conclusi a distanza, la normativa vigente impone precisi obblighi informativi a carico dell'operatore.

E' poi di fondamentale importanza il rispetto dei principi di trasparenza, lealtà e buona fede contrattuale, specie quando l'utente cui devono essere fornite le informazioni è in età avanzata e quindi deve essere ritenuto un consumatore particolarmente vulnerabile.

In ogni caso, la normativa di settore prevede la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento, entro i termini di legge, decorrenti dal giorno dell'accordo o dal giorno in cui sono stati compiutamente soddisfatti tutti gli obblighi informativi nei riguardi degli utenti (con invio del modulo di conferma del contratto). Può inoltre essere invocata la maggior tutela riconosciuta dal codice del consumo per la decorrenza del diritto di recesso (90 giorni dalla conclusione del contratto), specie a causa del difetto di chiarezza delle condizioni contrattuali prospettate dall'operatore.

Corecom Calabria Delibera n. 10/12

Nel caso in cui l'operatore disattenda la volontà di recesso manifestata dall'utente, si verifica una violazione dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007, che riconosce all'utente il diritto di recedere, in ogni tempo, dal contratto (con l'unico vincolo del rispetto del termine di preavviso, che non deve però superare i 30 giorni) e di scegliere liberamente altri operatori presenti sul mercato.

Corecom Lazio Delibera n. 42/10

Nessuna responsabilità è imputabile all'operatore per la mancata lavorazione del recesso qualora l'utente non produca, come nel caso di specie, alcun documento attestante l'esercizio del proprio diritto di recesso, né, tantomeno, alcuna attestazione comprovante il ricevimento della comunicazione di recesso da parte dell'operatore.

Corecom Puglia Delibera n. 18/12

Il d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, all'articolo 1, comma 1, riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso.

L'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento dell'utenza è senza vincoli temporali: l'eventuale previsione di una durata minima del contratto è vincolante per il solo operatore. L'utente è onerato del solo obbligo del preavviso che, in ogni caso, non può essere superiore a trenta giorni.

Corecom Toscana Delibera n. 1/11 (integrata dalla Delibera n. 3/11)

Qualora il difetto di una informativa corretta ed esaustiva abbia inciso in modo determinante sul momento genetico del contratto, ossia sul momento della formazione della volontà della parte, inducendo quest'ultima ad accettare una proposta reputata estremamente conveniente ma non rispondente, di fatto, alle condizioni realmente applicate dal gestore, ed abbia, inoltre, indotto nella società istante il legittimo convincimento circa la correttezza dei servizi scelti e dei relativi costi, la cui difformità rispetto a quanto applicato dall'operatore è stata riscontrata solo dopo la ricezione delle prime fatture emesse, appare allora del tutto legittima la richiesta dell'utente di risoluzione del contratto per inadempimento, e non dovuti risultano, pertanto, gli addebiti inerenti a corrispettivi per recesso anticipato dal contratto in oggetto. Infatti, ove le condizioni promesse non corrispondano a quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione dell'eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Conformi:

Corecom Toscana Delibera n. 2/11

COSTI PER RECESSO ANTICIPATO

Agcom Delibera n. 87/10/CIR

A fronte della contestazione dell'utente circa gli importi fatturati a titolo di "costi per recesso anticipato", l'operatore è tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Pertanto, in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato.

Al riguardo peraltro si deve evidenziare che in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente: attività che sono quindi già remunerate da quest'ultimo. Pertanto eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di gestione della pratica.

Agcom Delibera n. 70/10/CIR

In base a quanto stabilito dalla legge n. 40/2007, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

145

Conformi:

Agcom Delibera n. 77/10/CIR

Agcom Delibera n. 126/10/CIR

Agcom Delibera n. 86/11/CIR

Agcom Delibera n. 29/12/CIR

Agcom Delibera n. 64/12/CIR

Agcom Delibera n. 128/10/CIR

L'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 legittima l'operatore a richiedere all'utente la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato del contratto. Conformemente a ciò, l'Agcom ha fornito agli operatori specifiche indicazioni ai fini della quantificazione dei predetti costi. In particolare, occorre valutare la tipologia di contratto (business o privato), e la riconsegna dei terminali da parte dell'utente.

Nel caso di specie risulta che l'utente avesse sottoscritto un contratto business, e che abbia provveduto alla restituzione dei terminali. Ne consegue che gli unici costi addebitabili all'utente per il recesso sono quelli relativi alla gestione della pratica, quantificati in euro 14,00.

Conformi:

Agcom Delibera n. 129/10/CIR

Agcom Delibera n. 131/10/CIR

Agcom Delibera n. 133/10/CIR

Agcom Delibera n. 134/10/CIR

Corecom Calabria Delibera n. 16/10

La legge n. 40/2007 ha lo scopo di promuovere una maggiore concorrenza fra gli operatori presenti sul mercato, e, al contempo, di tutelare il consumatore, riconoscendogli una più efficace tutela nei contratti per adesione stipulati con gli operatori di telecomunicazione. In particolare, riconosce agli utenti la facoltà di recedere dai contratti o di trasferire la propria utenza presso altri operatori senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da esigenze tecniche e senza spese non giustificate da costi dell'operatore medesimo. La norma pone in particolare un divieto di addebitare agli utenti costi di disattivazione non giustificati da spese realmente sostenute dagli operatori medesimi.

Nel caso di specie, le spese addebitate dall'operatore risultano, alla luce di quanto sopra, ingiustificate, e deve pertanto essere accolta la domanda dell'utente di storno degli importi illegittimamente fatturati.

Corecom Calabria Delibera n. 17/10

Nel caso di specie risultano provati reiterati episodi di malfunzionamento dell'utenza, con disturbi nella ricezione ed improvvise interruzioni della linea per assenza di copertura di rete.

A fronte dell'inadempimento del gestore, l'utente ha perciò legittimamente chiesto la risoluzione del contratto e, conseguentemente, sono illegittime le penali per recesso anticipato applicate dal gestore. Peraltro, tali penali appaiono comunque come vessatorie ed illegittime in ragione del disposto dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 2/11

Sono illegittimi i costi di recesso addebitati all'utente senza alcuna motivazione e precisazione, in forza di quanto disposto dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007 come convertito dalla legge n. 40/2007, che consente solo l'imposizione dei "costi dell'operatore" intesi come costo "dimostrabile pertinente e correlato" alla disattivazione del servizio (articolo 6, comma 3, linee guida Agcom del 28 giugno 2007).

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11

Dalla risoluzione del contratto per fatto imputabile all'operatore discende l'illegittimità della richiesta di pagamento a titolo di penali/disattivazioni anticipate/corrispettivo per recesso anticipato. Peraltro tali richieste sono comunque da ritenersi illegittime qualora l'operatore non fornisca un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare la congruenza tra costi giustificati e voci di addebito imputate sotto la dicitura "somma dovuta per recesso anticipato" nelle fatture contestate.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 31/11

Il contratto di somministrazione di servizi telefonici è da considerarsi fisiologicamente concluso al termine del periodo di durata previsto nel contratto stesso, qualora l'utente si opponga al suo rinnovo tacito. Non è pertanto legittima l'imputazione da parte dell'operatore di un "contributo di costi di disattivazione", poiché non di disattivazione si tratta (non emergendo alcun recesso anticipato), ma di naturale conclusione del rapporto contrattuale nel termine concordato tra le parti.

Peraltro, anche qualora si volesse sostenere la legittimità dell'imposizione di un tale costo, l'operatore avrebbe potuto richiedere solamente i costi pertinenti e correlati alla cessazione del servizio, avendo l'onere di provarne ragione ed entità in caso di contestazione della fattura da parte dell'utente.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12

Secondo quanto disposto dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, come convertito dalla legge n. 40/2007, e dall'articolo 6, comma 3, linee guida Agcom del 28 giugno 2007, a pena di nullità di clausole difformi, l'operatore telefonico è legittimato a richiedere, in caso di recesso da parte dell'utente, solo i costi pertinenti e correlati alla cessazione del servizio, avendo l'onere di provarne ragione ed entità in caso di contestazione della fattura. In sostanza, grava sull'operatore un'obbligazione doppia: imputare costi pertinenti rispetto alle spese di recesso effettivamente sostenute; precisare preventivamente tali costi.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 4/12

In caso di recesso comunicato dall'utente all'operatore, deve considerarsi illegittima l'imputazione dei "costi dell'operatore", in quanto non giustificati nelle singole voci secondo quanto previsto dalla delibera Agcom n. 77/10/CIR nella quale si stabilisce l'onere dell'operatore di fornire un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare la congruenza tra costi giustificati e voci di addebito imputate sotto la dicitura "somma dovuta per recesso anticipato".

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 7/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 9/12

In caso di contestazione da parte dell'utente delle voci di addebito fatturate sotto la dicitura "corrispettivo recesso anticipato/disattivazioni anticipate", l'operatore deve dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Corecom Lazio Delibera n. 11/10

La legge n. 40/2007 stabilisce che a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso da parte dell'utente, gli unici importi che possono essere posti a carico di quest'ultimo sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo per procedere alla disattivazione.

Nel caso di specie nulla è stato dimostrato dall'operatore, perciò l'utente ha diritto allo storno di quanto indebitamente fatturato.

Corecom Lazio Delibera n. 19/11

L'articolo 1, comma 3 della legge n. 40/2007, che ha convertito, con modifiche, il d.l. n. 7/2007, prevede che "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".

L'Agcom, nelle linee guida adottate dalla direzione tutela dei consumatori relative all'interpretazione dell'articolo 1, primo e terzo comma, del d.l. n. 7/2007, convertito in legge n. 40/2007, pubblicate in data 28 giugno 2007, ha determinato il criterio per la determinazione dei costi addebitabili agli utenti che recedono da un contratto concluso con il gestore prima della naturale scadenza contrattuale, con riguardo alle sole spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione, secondo un concetto di pertinenza del costo oggettivo e imparziale nel rapporto di causalità/strumentalità dei costi/ricavi.

Premesso ciò, possono ritenersi recuperabili dall'operatore le sole "spese/costi" che lo stesso dimostra di aver sostenuto per la disattivazione dell'impianto e non anche quelli che ha dovuto affrontare in occasione della sua installazione (id est, all'inizio del rapporto contrattuale). In altri termini, l'articolo 1, comma 3 della legge n. 40/07 ha inteso offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente ed in ogni momento dal rapporto, ma tale intento non sarebbe raggiungibile se si lasciasse la possibilità all'operatore di far pagare al cliente somme che non hanno alcuna attinenza con i costi di recesso. In definitiva l'Autorità ritiene di applicare correttamente l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07 limitando le "spese" recuperabili a carico dell'utente ai soli "costi" sostenuti dall'operatore nella fase terminale del rapporto e strettamente funzionali alla sua estinzione" (cfr. delibera Agcom n. 232/10/CONS).

Pertanto, in difetto di prova, il cui onere incombe sull'operatore, sull'entità delle spese "per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione", deve essere disposto lo storno integrale della fattura contestata.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 42/11

Corecom Lombardia Delibera n. 6/10

L'erroneità della fatturazione (dovuta all'applicazione di un piano tariffario diverso da quello concordato) può considerarsi inesatto adempimento, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., tale da legittimare la richiesta di risoluzione del contratto da parte dell'utente (cfr. delibera Agcom n. 20/08/CIR).

Non sono pertanto dovute le somme addebitate a titolo di recesso anticipato, essendo qualificabile la condotta dell'operatore quale inesatto adempimento idoneo a legittimare l'utente al recesso.

Corecom Puglia Delibera n. 20/10

Il d.l. n. 7/07, convertito nella legge n. 40/07 riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso. Inoltre il recesso o il trasferimento devono essere garantiti senza ritardi e senza penali: gli unici importi ammessi sono le "spese giustificate da costi dell'operatore", ossia le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo sopportato da quest'ultimo per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza, spese di cui l'operatore deve comunque fornire prova.

Conformi:

Corecom Puglia Delibera n. 8/11

Corecom Puglia Delibera n. 18/11

Corecom Puglia Delibera n. 27/11
Corecom Puglia Delibera n. 2/12
Corecom Puglia Delibera n. 13/12
Corecom Puglia Delibera n. 18/12

Corecom Puglia Delibera n. 20/12
Corecom Puglia Determinazione n. 29/12
Corecom Lazio Delibera n. 40/12

Corecom Puglia Delibera n. 26/11

Il d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007 riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso. Inoltre il recesso o il trasferimento devono essere garantiti senza ritardi e senza penali: gli unici importi ammessi sono le “spese giustificate da costi dell’operatore”, ossia le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo sopportato da quest’ultimo per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell’utenza, spese di cui l’operatore deve comunque fornire prova. In particolare, devono essere disapplicate le previsioni contrattuali che pongono a carico dell’utente, in caso di recesso anticipato, il rimborso di eventuali sconti di cui lo stesso abbia beneficiato.

Corecom Puglia Delibera n. 40/11

L’articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007, legittima la società erogatrice del servizio a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato dal contratto.

Dato che in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dell’operatore che acquisisce il cliente, attività che sono già remunerate da quest’ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell’utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di gestione della pratica.

149

Corecom Toscana Delibera n. 1/11 (integrata dalla Delibera n. 3/11)

In base a quanto stabilito dalla legge n. 40/2007, a fronte dell’esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell’utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

Conformi:

Corecom Toscana Delibera n. 2/11
Corecom Toscana Determinazione n. 2/11

Corecom Toscana Delibera n. 3/12

Corecom Toscana Delibera n. 4/12

La legge n. 40/2007, all’articolo 1, commi 1 e 3, riconosce il diritto degli utenti di recedere dal contratto ad nutum, con un preavviso massimo di trenta giorni, e prevede che gli operatori non possano addebitare costi che non risultino giustificati dalle spese da essi sostenute a causa del recesso anticipato.

Conformemente a ciò, l’Agcom ha fornito specifiche indicazioni in virtù delle quali gli operatori sono tenuti a valutare, ai fini della quantificazione dei predetti costi, la tipologia di contratto

attivato, nonché l'avvenuta riconsegna o meno da parte del cliente dei terminali concessi in comodato d'uso (cfr. ex plurimis le delibere Agcom n. 129/10/CIR e n. 134/10/CIR).

Corecom Toscana Delibera n. 15/12

Anche qualora l'operatore richieda all'utente i soli costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007, per valutare la legittimità di tale richiesta occorre verificare se il contratto sottoscritto dall'utente prevedesse la corresponsione di costi in caso di recesso anticipato.

Nel caso di specie, il predetto costo di disattivazione non è stato previsto in sede di adesione contrattuale ma introdotto successivamente: pertanto l'operatore ancor prima di pubblicizzare l'introduzione dei relativi costi di disattivazione sul sito web, avrebbe dovuto informare l'utente dell'introduzione dei costi di disattivazione predetti con preavviso di 30 giorni rispetto al dies a quo di efficacia delle variazioni contrattuali, comunicandole altresì la facoltà di recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 70, comma 4, del d. lgs. n. 259/2003.

Dalla documentazione agli atti, non risulta che l'operatore abbia fornito al cliente detta informativa, pertanto quest'ultimo ha diritto allo storno degli importi relativi ai costi di disattivazione, illegittimamente fatturati.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 72/12

Corecom Toscana Delibera n. 16/12

Corecom Lazio Delibera n. 73/12

Coprocom Trento Delibera n. 4/11

150

Non è accoglibile un ricorso volto a far accertare e sanzionare, durante la piena vigenza di un contratto tra utente e operatore telefonico, ipotetici fatti che potranno verificarsi solamente dopo la rescissione del contratto stesso. Tali fatti potranno essere indagati dall'Autorità solamente dopo essere accaduti, non prima. Nel caso di specie pertanto deve essere dichiarato non accoglibile il ricorso con cui l'istante ha chiesto di verificare la legittimità o meno dell'attribuzione di costi in caso di recesso anticipato dal contratto, in un momento in cui il contratto è ancora in essere e l'utente non ha ancora esercitato il diritto di recesso.

Coprocom Trento Delibera n. 6/12

In caso di recesso anticipato comunicato dall'utente all'operatore, quest'ultimo ha l'onere, ai sensi della delibera Agcom n. 77/10/CIR, di fornire un adeguato supporto probatorio, in caso di contestazione degli addebiti da parte dell'utente, atto a dimostrare la congruenza tra costi giustificati e voci di addebito imputate sotto la dicitura "somma dovuta per recesso anticipato".

Coprocom Trento Delibera n. 7/12

Deve essere considerata legittima la richiesta dell'utente di risoluzione del contratto per inadempimento dell'operatore qualora risulti che il difetto di un'informativa corretta ed esaustiva abbia inciso in modo determinante sul momento genetico del contratto, inducendo la parte ad accettare una proposta reputata conveniente ma non rispondente, di fatto, alle condizioni realmente applicate dal gestore.

Pertanto risultano non dovuti gli addebiti inerenti a corrispettivi per recesso anticipato.

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

In ogni caso peraltro gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dall'operatore, che nulla ha provato nel caso di specie.

Coprocom Trento Delibera n. 8/12

A fronte dell'esercizio della facoltà di recesso da parte dell'utente, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente stesso sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese di cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione, in base all'articolo 1 della legge n. 40/2007.

Nulla in proposito è stato dimostrato dall'utente nel caso di specie, perciò l'utente ha diritto allo storno/rimborso delle somme addebitate per recesso anticipato.

Corecom Umbria Delibera n. 5/11

La vigente normativa (articolo 1, comma 3 della legge n. 40/2007) legittima il gestore a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato dal contratto.

Pertanto, in presenza di una contestazione dell'utente circa gli importi a tale titolo addebitati, l'operatore avrebbe dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione. Al riguardo si deve evidenziare che poiché in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dell'operatore che acquisisce il cliente, attività che sono già remunerate da quest'ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati con esclusione dei soli costi di gestione della pratica

In mancanza di tale prova, deve essere accolta la richiesta avanzata dall'utente di rimborso degli importi addebitati a titolo di penale.

151

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 30/11

Corecom Umbria Delibera n. 10/12

Il comportamento omissivo tenuto dall'operatore nel riscontrare le legittime richieste del cliente, può sicuramente giustificare la decisione di quest'ultimo di risolvere il contratto per colpa dell'operatore, circostanza che determina il venir meno dei presupposti per l'addebito di penali o costi per recesso anticipato.

ILLEGITTIMITÀ DELLE FATTURAZIONI SUCCESSIVE AL RECESSO

Agcom Delibera n. 103/10/CIR

Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile.

Conformi:

Agcom Delibera n. 140/10/CIR

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Agcom Delibera n. 137/10/CIR

In caso di ritardata lavorazione del recesso comunicato dall'utente, deve essere dichiarato il diritto dell'utente al rimborso/storno degli importi addebitati in un periodo successivo a quello di efficacia del recesso, in osservanza al disposto della legge n. 40/2007, che all'articolo 1, comma 3, statuisce: "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".

Conformi:

Agcom Delibera n. 24/11/CIR

Agcom Delibera n. 75/11/CIR

Agcom Delibera n. 152/11/CIR

Agcom Delibera n. 32/12/CIR

Agcom Delibera n. 39/12/CIR

In linea teorica, in assenza di prova del recesso esercitato dall'utente, dovrebbero essere considerate legittime le fatturazioni emesse dall'operatore. Tuttavia, nel caso di specie, occorre osservare quanto segue.

L'istante ha dedotto (senza fornirne prova) di aver comunicato il proprio recesso a seguito della vendita dell'immobile ove erano ubicate le utenze telefoniche oggetto di contestazione.

L'acquirente dell'immobile, per affermazione dell'istante non smentita dall'operatore, risulta aver attivato una nuova utenza sempre con lo stesso operatore.

Pertanto può ritenersi che l'operatore abbia avuto comunque contezza della circostanza che l'utente, precedentemente allocato presso quella abitazione non usufruisse più del servizio. Ne consegue che il gestore ha riscosso corrispettivi per un servizio mai erogato, sulla base di una fictio juris della presenza di un contratto di fatto cessato. Appare quindi equo imporre al gestore la restituzione degli importi pagati dall'utente per un servizio non erogato, in quanto costituiscono un indebito arricchimento per l'azienda.

152

Agcom Delibera n. 43/12/CIR

Devono considerarsi illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso esercitato dall'utente e alla conseguente disattivazione del servizio di CPS, di cui l'utente non ha più usufruito.

Agcom Delibera n. 104/12/CIR

Non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dall'operatore successivamente alla disdetta contrattuale e alla conseguente cessazione nella somministrazione dei servizi: sono pertanto illegittime le fatture emesse in relazione ad un servizio non più usufruito.

Conformi:

Agcom Delibera n. 107/12/CIR

Corecom Calabria Delibera n. 25/11

Nei contratti per adesione stipulati con operatori di reti televisive il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007 convertito dalla legge n. 40/2007, il quale fissa in giorni trenta il termine massimo di preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi.

Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima.

Inoltre, la violazione delle norme sul diritto di recesso e la pretesa di somme, da parte dell'operatore, a fronte di servizi non usufruiti dall'utente, integra una condotta vessatoria, che dà diritto all'utente di ottenere un indennizzo per violazione dei canoni di lealtà, diligenza e buona fede.

Corecom Calabria Delibera n. 42/11

La violazione delle norme sul diritto di recesso e la pretesa da parte del gestore di prestazioni pecuniarie a fronte di servizi non resi è indizio di una condotta vessatoria ai danni dell'utente.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 3/10

Secondo l'articolo 7, comma 5, della delibera Agcom n. 79/03/CSP, l'operatore non può pretendere alcuna prestazione a corrispettivo di servizi non richiesti. E' pertanto indebita la fatturazione concernente un periodo successivo al decorso del termine di preavviso per il recesso.

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 6/12

L'operatore è tenuto a recepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni. Deve perciò essere riconosciuto il diritto dell'utente allo storno e/o al rimborso di tutte le fatture riferite al periodo successivo a tale termine.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 54/12

Qualora l'utente eserciti correttamente il proprio diritto di recesso, come nel caso di specie, l'operatore è tenuto a disattivare i servizi entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso.

Ogni fattura emessa successivamente a tale momento è illegittima e deve essere annullata.

Corecom Lazio Delibera n. 7/10

Non può essere accolta la domanda dell'utente volta al rimborso della rata fatturata dal gestore successivamente alla comunicazione del recesso da parte dell'utente qualora risulti, come nel caso di specie, che l'operatore abbia dato corso alla risoluzione del contratto nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 1, legge n. 40/2007, ovvero entro il termine massimo di trenta giorni successivo alla disdetta, provvedendo ad emettere fattura solamente fino alla data di cessazione del servizio.

Corecom Lazio Delibera n. 12/10

Devono essere dichiarate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al termine entro cui avrebbe dovuto dare corso al recesso esercitato dall'utente, con conseguente diritto di quest'ultimo alla regolarizzazione della propria posizione contabile-amministrativa.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 13/10

Corecom Lazio Delibera n. 55/10

Corecom Lazio Delibera n. 44/10

Corecom Lazio Delibera n. 64/11

Nei contratti per adesione stipulati con operatori di reti televisive il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007 convertito dalla legge n. 40/2007, il quale fissa in giorni trenta il termine massimo di preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi.

Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima, e fa sorgere in capo all'utente il diritto al rimborso di quanto indebitamente versato.

Deve inoltre valutarsi se possa essere accolta la domanda dell'utente volta ad ottenere altresì un indennizzo in relazione alla indebita fatturazione.

L'operatore sostiene che poiché l'utente non ha pagato le fatture contestate, non ha neppure subito disagio alcuno. Tale tesi non può essere interamente condivisa. Il disagio, a ben vedere, non è legato soltanto alla circostanza se l'utente abbia o meno provveduto al pagamento di somme indebite, giacché tale pagamento legittimerebbe una domanda di rimborso, ma attiene anche alla questione se la emissione di fatture successivamente alla disdetta dia o meno diritto all'utente ad ottenere un indennizzo. A tale domanda non può essere data risposta negativa, posto che il disagio dipende dall'incertezza in cui versa l'utente che, a seguito di disdetta ritualmente esercitata, si vede recapitare richieste di pagamento che non trovano più causa nel contratto ormai risolto e che, per tale motivo, devono ritenersi illegittime.

Corecom Lazio Delibera n. 70/12

Nel caso di specie non risulta provato il formale invio da parte dell'utente di una disdetta contrattuale. Ciò nonostante, la questione dell'esistenza di una disdetta valida ed efficace viene superata ed assorbita dal dato di fatto dell'effettivo passaggio dell'utenza ad altro operatore.

Pertanto, la fatturazione emessa dal gestore donating dopo l'attivazione dei servizi con il nuovo gestore deve essere considerata illegittima, e deve pertanto essere integralmente annullata, con regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'utente.

Al contempo però, l'erronea contabilizzazione dei canoni non più dovuti, riconducibile alla mancata chiusura della posizione dell'utente, non accompagnata dall'indebita erogazione di servizi non (più) richiesti, non può essere considerata indennizzabile ex se. Pertanto la relativa domanda di indennizzo formulata dall'utente deve essere rigettata.

Corecom Lombardia Determinazione n. 4/11

Qualora, in caso di disdetta dell'utente dal contratto, le condizioni contrattuali prevedano che l'operatore possa pretendere dall'utente il pagamento del corrispettivo fino alla data di ricevimento, da parte dell'operatore, della comunicazione di recesso, questo significa che l'operatore è tenuto a restituire all'utente non la quota di corrispettivo (bimestrale già pagato, nel caso di specie)

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

corrispondente ai giorni di servizio non fruiti, ma quella corrispondente al periodo eccedente il ricevimento della comunicazione di disdetta.

Corecom Lombardia Delibera n. 50/12

Ai sensi dell'articolo 5, comma 9, della delibera Agcom n. 664/06/CONS, l'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto del recesso, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso.

Corecom Puglia Delibera n. 13/10

Sono illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso esercitato dall'utente. Conseguentemente l'utente ha diritto allo storno di quanto indebitamente fatturatogli.

Conformi:

Corecom Puglia Delibera n. 18/10

Corecom Puglia Determinazione n. 5/10

Corecom Puglia Determinazione n. 15/12

Il d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, all'articolo 1, comma 1, riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso.

L'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento dell'utenza è senza vincoli temporali: l'eventuale previsione di una durata minima del contratto è vincolante per il solo operatore. L'utente è onerato del solo obbligo del preavviso che, in ogni caso, non può essere superiore a trenta giorni.

Ne consegue che in caso di esercizio del diritto di recesso, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalle predette normative.

In caso di ritardo nella lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto.

Corecom Toscana Delibera n. 10/12

Gli importi relativi a periodi di fatturazione successivi alla data di efficacia del recesso comunicato dall'utente sono importi indebitamente fatturati, in quanto relativi ad un contratto già cessato, anche se l'operatore non ha, come avrebbe dovuto, recepito la disdetta ritualmente formulata dall'utente. Pertanto i pagamenti effettuati a tale titolo sono privi di causa e dovranno essere rimborsati all'utente.

Corecom Toscana Delibera n. 20/12

L'utente ha diritto di recedere dal contratto secondo le previsioni contrattuali e normative, con specifico riferimento anche a quanto stabilito dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 e

dalla normativa Agcom in materia di migrazione e cessazione dei servizi di accesso (articolo 19 della delibera Agcom n. 274/07/CONS).

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso, anche contestuale alla richiesta di migrazione, l'operatore donating deve attivarsi per rendere effettivo il recesso. Pertanto, in caso di ritardo nella lavorazione del recesso, qualora l'operatore non dimostri che il ritardo è stato determinato da circostanze ad esso non imputabili o da problematiche tecniche non causate da propria colpa, oltre che di aver informato l'utente degli eventuali ostacoli incontrati e di essersi diligentemente attivato per rimuoverli, si configura un diritto dell'utente allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto.

Corecom Umbria Delibera n. 16/10

Deve considerarsi illegittima ogni richiesta di pagamento formulata dall'operatore successivamente al perfezionarsi del recesso ritualmente esercitato dall'utente, poiché l'operatore non può pretendere alcuna prestazione a corrispettivo di servizi non richiesti.

Corecom Umbria Delibera n. 20/11

Ogni fattura emessa dal gestore successivamente al momento in cui l'utente ha esercitato il proprio diritto al recesso è illegittima, in forza di quanto disposto dall'articolo 5, comma 9, dell'allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, secondo il quale l'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto del recesso, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso.

Corecom Umbria Delibera n. 23/11

Nei contratti per adesione stipulati con operatori di reti televisive o di telefonia il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007 convertito dalla legge n. 40/2007, il quale fissa in giorni trenta il termine massimo di preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi.

Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 36/11
Corecom Lazio Delibera n. 40/11
Corecom Lazio Delibera n. 14/12
Corecom Lazio Delibera n. 40/12
Corecom Puglia Delibera n. 29/11

Corecom Puglia Determinazione n. 13/11
Corecom Puglia Determinazione n. 47/11
Corecom Umbria Delibera n. 3/12
Corecom Umbria Delibera n. 20/12

RITARDO NELLA DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Agcom Delibera n. 27/10/CIR

Nei casi di contratti stipulati secondo particolari modalità (cd. vendita “porta a porta”), quale quella oggetto del caso in esame, gli utenti hanno diritto, ai sensi del codice del consumo, di “ripensare” l’affare concluso, sciogliendosi dal vincolo contrattuale senza alcuna motivazione e spesa.

In questi casi, ove l’utente abbia rispettato i termini e le modalità previsti dal codice del consumo per l’esercizio del diritto di ripensamento, l’operatore deve rendere effettivo il recesso, provvedendo a ripristinare la situazione quo ante. Ove ciò non avvenga, l’utente ha diritto ad un indennizzo da disservizio per ogni giorno di ritardo nella lavorazione della richiesta di recesso.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 10/12

Deve essere respinta la domanda dell’utente relativa alla ritardata cessazione del rapporto contrattuale con l’operatore telefonico, poichè la lettera inviata a tal fine all’operatore non può essere interpretata in maniera univoca. Le espressioni utilizzate (discordanti tra loro e riferite a istituti giuridici e tecnici di natura diversa) ostano all’attribuzione di un unico, oggettivo, significato della volontà espressa. Tale lettera doveva quindi essere interpretata quale reclamo.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 55/10

In caso di ritardo nella lavorazione della disdetta, l’utente ha diritto a un indennizzo per ogni giorno di ritardo, oltre allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto.

Corecom Lazio Delibera n. 8/10

Non può essere accolta la richiesta formulata dall’utente di un indennizzo per “recesso disatteso”, dato che la mancata disattivazione delle utenze, oggetto della controversia, risulta risolta con la regolarizzazione della posizione contabile dell’utente a mezzo del rimborso/storno delle fatture indebitamente emesse.

Non si ravvisa, viceversa, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione.

Corecom Lazio Delibera n. 4/12

Oggetto della controversia è la mancata/ritardata lavorazione, da parte dell’operatore, del diritto di recesso (ripensamento) esercitato dall’utente ai sensi del codice del consumo.

E’ necessario osservare che nei casi di contratti stipulati secondo particolari modalità (nello specifico vi rientrano i contratti stipulati fuori dai locali commerciali) quale quella qui in esame, ai sensi del codice del consumo gli utenti hanno diritto di “ripensare” sull’affare concluso, sciogliendosi dal vincolo contrattuale senza alcuna motivazione e spesa, nei termini e con le modalità stabilite dal codice stesso (l’articolo 64 del codice del consumo prevede un termine di 10 giorni per l’esercizio del diritto di recesso). In questi casi, ove l’utente abbia rispettato i predetti

termini e modalità, l'operatore deve rendere effettivo il recesso, provvedendo a ripristinare compiutamente la situazione quo ante. Ove ciò non avvenga, l'utente ha diritto ad un indennizzo da disservizio per ogni giorno di ritardo e alla restituzione di tutte le eventuali somme versate.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 7/12

Corecom Lazio Delibera n. 14/12

Corecom Lazio Delibera n. 59/12

La domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.

Corecom Umbria Delibera n. 16/10

Nel caso di specie l'utente ha chiesto un indennizzo per la "mancata lavorazione della pratica di disdetta del contratto".

Tale richiesta non sembra riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, né desumibile per analogia da altre fattispecie. Infatti la stessa non può ricondursi ad un'ipotesi di inadempimento del contratto né al difetto di standard di qualità dei servizi resi.

Gli indennizzi in via generale possono essere considerati una "penalità da inadempimento", e anche qualora non espressamente previsti per essere liquidati devono essere ancorati ad obblighi rimasti inadempiti da parte degli operatori. Nel caso di specie l'utente non ha lamentato alcun disservizio a seguito della cessazione del rapporto, pertanto non si ravvisano i presupposti per poter disporre la liquidazione di un indennizzo nei termini di cui alla richiesta formulata dall'utente.

158

Corecom Umbria Delibera n. 21/11

Nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/07 convertito dalla legge n. 40/2007, il quale fissa in giorni trenta il termine massimo di preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi.

Nonostante lo scioglimento del contratto sia effetto automatico dell'esercizio del diritto di recesso, per la disattivazione dei servizi telefonici, la deconfigurazione del cliente ed il rilascio della risorsa numerica è necessario che l'operatore telefonico svolga una serie di attività espressamente previste dall'articolo 19 della delibera Agcom n. 274/07/CONS.

Dal mancato espletamento di dette attività, nel termine massimo di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, deriva il diritto ad un indennizzo in favore dell'utente per il disagio subito per ogni giorno di ritardo.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 6/11

Corecom Lazio Delibera n. 11/12

Corecom Lazio Delibera n. 10/12

IN PENDENZA DI PROCEDURA DI MIGRAZIONE

Agcom Delibera n. 91/10/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore per non aver interrotto la procedura di migrazione qualora lo stesso abbia ricevuto dall'utente la comunicazione di recesso dal contratto (rectius: diritto di ripensamento esercitato nel termine previsto di 10 giorni dalla conclusione del contratto).

Conformi:

Agcom Delibera n. 10/12/CIR

Agcom Delibera n. 47/12/CIR

Agcom Delibera n. 75/12/CIR

Agcom Delibera n. 98/12/CIR

Agcom Delibera n. 108/12/CIR

Agcom Delibera n. 125/12/CIR

Agcom Delibera n. 111/10/CIR

Nessuna responsabilità è ravvisabile nel caso di specie in capo all'operatore convenuto, atteso che la sospensione del servizio è dipesa dalla mancata tempestiva lavorazione del diritto di ripensamento esercitato dall'utente da parte dell'altro operatore coinvolto nella vicenda de qua.

Corecom Lazio Delibera n. 45/12

Oggetto della presente controversia è l'effetto che l'esercizio del diritto di ripensamento (ex articoli 64 e 65 del codice del consumo, nonché ex articolo 5 della delibera Agcom n. 664/06/CONS) ha prodotto sulla procedura di migrazione in corso. In tale ottica, la disciplina dettata a tutela dei consumatori che stipulano contratti a distanza, va ad integrarsi necessariamente con quella che regola le procedure di attivazione / migrazione / cessazione con rientro tra operatori di telecomunicazioni.

La normativa in tema di portabilità prevede, in generale, la possibilità per il cliente di interrompere la procedura di passaggio. Si ricorda infatti, che l'articolo 17, comma 7 della delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede che: "qualora il recipient riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso, da inviare nelle modalità previste dall'articolo 5, comma 3, del regolamento in allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione".

Dunque i gestori non dovrebbero processare la migrazione, ovvero non dovrebbero proseguirla, ovvero ancora dovrebbero interromperla e ripristinare la precedente configurazione, in pendenza del termine di 10 giorni per il ripensamento, o all'atto della sua ricezione.

Ove ciò non avvenga l'utente ha diritto ad un indennizzo per i disservizi che derivino da tale inadempimento.

Corecom Lazio Delibera n. 64/12

Non può essere accolta la domanda dell'utente relativa alla mancata interruzione della procedura di migrazione a seguito della comunicazione di ripensamento sulla migrazione stessa (mancata interruzione che nel caso di specie ha comportato la chiusura definitiva del contratto con il precedente gestore, con conseguente impossibilità di ripristino dello status quo ante, in presenza di ostacoli tecnici sopravvenuti).

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

L'articolo 64 del codice del consumo, invocato dall'utente, si applica unicamente ai contratti a distanza o stipulati fuori dai locali commerciali e prevede la facoltà di ripensamento per l'utente, entro 10 giorni dalla stipula o dall'assolvimento degli oneri informativi da parte del professionista, quando ciò avvenga in un momento successivo alla stipula stessa. In tale modo lo svantaggio in cui versa il consumatore per effetto della mancata presa visione delle condizioni contrattuali al momento della prestazione del consenso, viene riequilibrata da un rafforzamento del diritto a cambiare idea, in tempi molto stretti, ove le condizioni accettate si rivelassero non aderenti alle proprie aspettative. La perentorietà e ristrettezza dei tempi imposti per l'esercizio di tale facoltà, d'altro canto, è funzionale a consentire che il processo di attivazione del contratto possa essere interrotto prima che questo produca effetti permanenti e quindi non reversibili. Questa particolare forma di recesso è poi dettagliata nel campo dei contratti di telefonia, dalle delibere Agcom n. 664/06/CONS (articolo 5, commi 2 e 4, lett.b) e n. 274/07/CONS, (articolo 17, comma 7) per lo specifico ambito delle procedure di passaggio tra operatori.

Nel caso di specie, anche assumendo l'ottica di tutela rafforzata di cui al codice del consumo ed alla delibera n. 664/06/CONS, e considerando quindi quale termine di decorrenza per il ripensamento non la data di stipula, ma il successivo momento di assolvimento degli oneri informativi da parte del gestore, il ripensamento comunicato dall'utente risulta comunque fuori termine anche rispetto a quest'ultima, configurandosi pertanto lo stesso quale recesso tout court con la tipica efficacia ex nunc. Ciò, nella pratica, si traduce nella necessità di avviare una procedura di passaggio ex novo, analoga ed equivalente a quella già conclusa, anche solo per rientrare col vecchio operatore.

Corecom Umbria Delibera n. 18/12

Qualora il diritto di recesso afferisca a procedure di migrazione, in forza dell'articolo 17, comma 7, della delibera Agcom n. 274/07/CONS, sussiste l'obbligo per l'operatore recipient di procedere senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione.

160

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 14/12

Corecom Umbria Delibera n. 56/12

REVOCA DEL RECESSO

Corecom Calabria Delibera n. 3/11

Deve ritenersi valida la revoca del recesso operata dall'utente il quale, contattato telefonicamente dall'operatore, abbia aderito ad una nuova proposta commerciale ritenendola conveniente e abbia così revocato la propria precedente disdetta del servizio che aveva espresso con raccomandata a/r.

In particolare il nuovo contratto concluso telefonicamente dovrà rientrare nella categoria dei contratti a distanza e sarà disciplinato dal d. lgs. 185/1999 e dal d. lgs. 206/2005.

Conseguentemente, qualora l'operatore sia in grado di provare (offrendo la registrazione vocale del colloquio col cliente) la revoca del recesso e la stipula di un nuovo contratto, l'utente sarà tenuto ad onorare le fatture emesse dal gestore.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 2/11

L'utente che abbia comunicato all'operatore telefonico il proprio recesso dal contratto, a seguito del protratto inadempimento dell'operatore stesso, può successivamente revocare tale volontà,

rinunciando così all'effetto risolutivo, esprimendo in modo inequivoco il proprio interesse alla tardiva esecuzione del contratto (cfr. Cass., sent. n. 15026/2005).

Corecom Lazio Delibera n. 8/11

La dottrina è conforme nel ritenere il recesso non revocabile, il che vale a dire che, una volta prodottosi l'effetto estintivo del contratto, il successivo nuovo incontro della volontà delle parti vale come rinnovazione contrattuale e non come reviviscenza ex tunc del contratto già estinto. Da questo consegue che è da ritenere illegittima la fatturazione emessa dal gestore nel periodo intercorrente tra l'estinzione del primo contratto e la successiva rinnovazione.

VARIE

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 26/11

In caso di recesso da parte dell'utente, l'obbligo di restituzione dell'utenza all'operatore notificato è determinato da una fonte normativa, derivando dal combinato disposto dei commi 2 e 3 dell'articolo 19, delibera Agcom n. 274/07/CONS, e si presenta quindi come indipendente da una richiesta dell'utente, che può invece determinare l'attivazione della procedura complementare di "recesso con rientro", disciplinata dai commi 5 e ss. La restituzione dell'utenza all'operatore notificato consente infatti all'utente di chiedere successivamente l'attivazione dei servizi telefonici a un nuovo operatore, come attesta l'articolo 19, comma 5, delibera Agcom n. 274/07/CONS, laddove si impone all'operatore che torna in possesso della risorsa di non assegnarla ad altro cliente per un periodo minimo di trenta giorni proprio al fine espresso di consentire la piena libertà di scelta all'utente.

161

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 31/11

Qualora l'utente comunichi all'operatore la propria volontà di non rinnovare il contratto di somministrazione del servizio telefonico alla scadenza del termine di durata previsto nel contratto stesso, deve essere considerato inadempiente l'operatore che interrompa il suddetto servizio in un momento antecedente a quello del termine naturale del contratto non rinnovato. A nulla vale la difesa dell'operatore, che afferma di aver interrotto il servizio dando seguito alla "disdetta" entro i trenta giorni previsti dalle condizioni generali di contratto. Infatti tale termine è da considerarsi minimo e non massimo, potendo essere ampliato sulla base della volontà dell'utente, che, nel caso di specie, aveva appunto chiaramente indicato come momento conclusivo del contratto quello della sua scadenza naturale.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 18/12

Niente può essere appuntato alla diligenza dell'utente, il quale, non appena avvisato dall'operatore a mezzo di comunicazione scritta dell'obbligo di restituzione degli apparati telefonici in ragione della cessazione del contratto, ha immediatamente proceduto alla riconsegna, avvenuta nello stesso giorno. Infatti, nel caso di specie, deve rilevarsi come il termine di riconsegna, pari a trenta giorni dall'effettivo recesso, fosse contenuto nelle condizioni generali del contratto, per le quali non c'è prova di una sottoscrizione da parte dell'utente né tanto meno di quella "specificata trattativa con il consumatore" che l'operatore ha l'obbligo di porre in essere ai sensi dell'articolo 34, comma 5, d.

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

lgs. n. 206/2005. La violazione di tali disposizioni rendono pertanto inapplicabile la clausola contrattuale.

Corecom Lombardia Determinazione n. 3/11

A fronte di un abbonamento chiuso (con comunicazione di chiusura inviata dall'operatore all'utente a seguito di disdetta di quest'ultimo), a nulla rileva la mancata consegna del decoder da parte dell'utente, perché tale mancata riconsegna non comporta la continuazione del contratto quantunque disdetto.

RITARDI

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Agcom Delibera n. 4/10/CIR

In assenza di riscontri probatori da parte dell'operatore, a fronte del ritardo lamentato dall'utente nell'attivazione del servizio, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente.

Conformi:

Agcom Delibera n. 9/10/CIR
Agcom Delibera n. 12/10/CIR
Agcom Delibera n. 22/10/CIR
Agcom Delibera n. 44/10/CIR
Agcom Delibera n. 52/10/CIR
Agcom Delibera n. 67/10/CIR
Agcom Delibera n. 86/10/CIR
Agcom Delibera n. 97/10/CIR
Agcom Delibera n. 11/11/CIR
Agcom Delibera n. 23/11/CIR
Agcom Delibera n. 56/11/CIR
Agcom Delibera n. 57/11/CIR

Agcom Delibera n. 66/11/CIR
Agcom Delibera n. 85/11/CIR
Agcom Delibera n. 142/11/CIR
Agcom Delibera n. 13/12/CIR
Agcom Delibera n. 25/12/CIR
Agcom Delibera n. 33/12/CIR
Agcom Delibera n. 87/12/CIR
Agcom Delibera n. 90/12/CIR
Agcom Delibera n. 118/12/CIR
Agcom Delibera n. 124/12/CIR
Agcom Delibera n. 129/12/CIR

Agcom Delibera n. 102/10/CIR

Deve essere rigetta la richiesta di indennizzo avanzata dall'utente per la ritardata attivazione del servizio, qualora risulti provato che lo stesso è stato attivato nel rispetto dei termini normativamente e contrattualmente previsti. Lo stesso deve affermarsi, con riferimento alla mancata attivazione di un diverso servizio lamentata dall'utente, nel caso in cui l'operatore dimostri che l'attivazione di tale servizio sia risultata impossibile per cause allo stesso non imputabili.

Agcom Delibera n. 9/11/CIR

Non sussistono gli estremi per la liquidazione dell'indennizzo qualora risulti provato, come nel caso di specie, che il ritardo nell'attivazione del servizio di CPS non sia imputabile all'operatore convenuto ma al gestore della rete.

Agcom Delibera n. 18/11/CIR

In caso di ritardo imputabile all'operatore in relazione all'attivazione di un servizio contrattualmente pattuito, con conseguente impossibilità per l'utente di utilizzo del relativo numero aggiuntivo, l'operatore è tenuto a rimborsare all'utente i canoni addebitati per il servizio non fruito.

Agcom Delibera n. 43/11/CIR

Qualora l'utente formuli una richiesta di variazione contrattuale e l'operatore non adempia, spetta all'utente un indennizzo per ogni giorno di attesa.

Agcom Delibera n. 116/11/CIR

Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea 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, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. 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 (decurtando, per esempio, i tempi di attesa per il rilascio dei permessi amministrativi), fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione dinanzi all'Autorità, sempre che vi sia stata un'ideonea informativa, altrimenti l'indennizzo deve essere calcolato fino a quando l'utente non sia stato correttamente informato dei fatti (e, quindi, per esempio, fino alla udienza di discussione).

Conformi:

Agcom Delibera n. 124/11/CIR

Agcom Delibera n. 152/11/CIR

Agcom Delibera n. 134/11/CIR

Rispetto alla mancata attivazione del servizio adsl da parte dell'operatore, nel caso di specie può affermarsi che all'epoca dei fatti vi era effettivamente un'impossibilità tecnica all'attivazione del servizio, che l'operatore avrebbe potuto superare soltanto tramite interventi che lo stesso riteneva onerosi e che, comunque, non era tenuto a sopportare.

Su quest'ultimo punto in particolare, infatti, giova ricordare che il servizio adsl richiesto dall'utente allo stato non è annoverato fra quelli compresi nel "servizio universale" in riferimento ai quali vige l'obbligo di fornitura sancito dal codice delle comunicazioni elettroniche.

Ciò non significa, tuttavia, che nel caso specifico l'operatore sia esente da responsabilità. L'operatore, infatti, pur potendo rifiutare, per i motivi appena indicati, la richiesta di fornitura, avrebbe dovuto informare l'utente delle problematiche rilevate.

Ciò è previsto, oltre che dalle norme di diritto comune sulla buona fede nelle trattative e nella esecuzione del contratto, dalle stesse condizioni generali di contratto, nonché dall'articolo 4 della direttiva approvata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli utenti devono essere informati in modo chiaro, esatto e completo sulle effettive condizioni tecniche di erogazione e funzionamento dei servizi.

In altre parole, la parte istante avrebbe dovuto essere informata in modo chiaro, esatto e completo sulle effettive condizioni tecniche di attivazione (o di non attivazione) del servizio adsl che aveva

richiesto, poiché solo in questa maniera sarebbe stato effettivamente tutelato il suo diritto di scelta, e la conseguente possibilità di orientarsi verso diverso operatore telefonico o verso una diversa soluzione.

Ne consegue che fino a quando l'utente non è stata messa a conoscenza delle problematiche tecniche riscontrate, la stessa ha subito un ingiustificato ritardo nell'attivazione del servizio adsl (poi sfociato nella mancata attivazione), che deve essere indennizzato.

Agcom Delibera n. 30/12/CIR

Non può essere addebitata all'operatore alcuna responsabilità per la mancata attivazione del servizio qualora non risulti provata la richiesta di attivazione avanzata dall'utente.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 47/11

La mancata attivazione dei servizi richiesti dall'utente e l'assenza di idonee comunicazioni da parte dell'operatore circa la pretesa impossibilità di attivazione configurano inadempimento contrattuale e conseguente relativa responsabilità di quest'ultimo.

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 26/12

Corecom Lombardia Delibera n. 42/12

Corecom Lazio Delibera n. 62/12

Corecom Lombardia Delibera n. 50/12

Corecom Calabria Delibera n. 5/11

In caso di parziale fornitura del pacchetto contrattualmente pattuito (nel caso di specie veniva attivato il servizio internet ma non il servizio voce), qualora l'operatore non fornisca prova che l'inadempimento è dovuto a causa a lui non imputabile, deve essere riconosciuto all'utente il diritto all'indennizzo.

In particolare, qualora, come nel caso di specie, si versi in presenza di un servizio offerto in modalità CPS, è l'operatore preselezionato che deve essere considerato responsabile del rapporto col cliente, in base alla delibera Agcom n. 417/06/CONS, che disciplina i rapporti tra l'operatore cd. di accesso, che gestisce le reti infrastrutturali, e l'operatore cd. preselezionato.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 54/10

Gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Perciò qualora l'utente lamenti il ritardo nella lavorazione della richiesta di attivazione, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze o problematiche tecniche a lui non imputabili, e deve anche fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente dei problemi incontrati nell'attivazione. In mancanza di tali prove, all'utente deve essere riconosciuto il diritto ad un indennizzo.

Corecom Lazio Delibera n. 15/10

Deve essere riconosciuto il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo qualora, come nel caso di specie, l'operatore non abbia attivato il servizio contrattualmente pattuito, e non abbia mai

nemmeno prospettato all'utente l'esistenza di problemi tecnici tali da rendere impossibile l'attivazione.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 21/10

Corecom Lazio Delibera n. 25/10

Corecom Lazio Delibera n. 35/10

Corecom Lazio Delibera n. 41/10

Corecom Lazio Delibera n. 48/10

Corecom Lazio Delibera n. 57/10

Deve essere riconosciuto il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo qualora, come nel caso di specie, l'operatore non abbia attivato il servizio pattuito entro il termine contrattualmente e normativamente previsto.

Corecom Lazio Delibera n. 51/12

Deve essere riconosciuto il diritto dell'istante ad un indennizzo per ritardata attivazione della sim qualora, come nel caso di specie, risulti che l'operatore era in possesso di tutti i dati identificativi dell'utente e dell'impresa di cui lo stesso è legale rappresentante, e quindi fosse in grado di procedere alla corretta acquisizione dell'anagrafica e alla successiva attivazione della linea.

Corecom Lombardia Delibera n. 11/11

In mancanza di una indicazione relativa ai tempi di attivazione dei servizi nel contratto sottoscritto tra l'istante e l'operatore telefonico, posto che il contratto in oggetto è un contratto per adesione, la riscontrata carenza impone di interpretarne le clausole in senso favorevole all'utente (ai sensi dell'articolo 1370 c.c.). Dunque, sussistendo il dubbio in merito all'individuazione del dies a quo concordato per l'esecuzione contrattuale, si deve ritenere che fosse interesse dell'istante avere quanto prima i servizi pattuiti, ovviamente reputati vantaggiosi per i propri interessi, e concludere, di conseguenza, che la data stabilita per l'attivazione dei servizi telefonico e internet vada indicata nel primo giorno utile successivo alla sottoscrizione del contratto.

Corecom Lombardia Delibera n. 49/11

L'operatore che non attivi un servizio (nel caso di specie il trasferimento di chiamata) il quale, benché accessorio, costituisca parte dell'offerta cui l'utente aveva deciso di aderire, non esegue esattamente la prestazione dovuta. Pertanto, qualora non fornisca prova dell'oggettiva impossibilità della prestazione medesima, ovvero di un fatto a lui non imputabile che abbia determinato l'inadempimento, la condotta tenuta dall'operatore risulta tale da integrare gli estremi della responsabilità contrattuale per inesatto adempimento ex articolo 1218 c.c., e da fondare conseguentemente il diritto dell'utente all'indennizzo.

Corecom Lombardia Delibera n. 47/12

Deve essere rigettata la domanda dell'utente volta all'ottenimento dell'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio contrattualmente pattuito qualora l'operatore, rispondendo al reclamo

dell'utente, abbia già provveduto a riconoscergli l'indennizzo contrattualmente previsto per il ritardo.

Corecom Lombardia Determinazione n. 3/12

Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto ai tempi stabiliti nelle condizioni generali 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 a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa. 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 che l'utente è stato tempestivamente messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter eventualmente concordare quando e come effettuare l'attivazione della linea e prima ancora la consegna dell'apparato propedeutico all'attivazione stessa, ferma restando la facoltà dell'utente, adeguatamente informato in proposito, di poter recedere dal contratto. Al di fuori di tali evenienze, l'utente ha diritto al riconoscimento di un equo indennizzo.

Corecom Puglia Delibera n. 9/10

L'operatore telefonico deve fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite, 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 ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. Il gestore deve anche fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dimostrando di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli incontrati.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 6/11
Corecom Calabria Delibera n. 11/11
Corecom Calabria Delibera n. 14/11
Corecom Calabria Delibera n. 12/12
Corecom Lazio Delibera n. 6/11
Corecom Lazio Delibera n. 7/11
Corecom Lazio Delibera n. 12/11
Corecom Lazio Delibera n. 25/11
Corecom Lazio Delibera n. 58/11

Corecom Lazio Delibera n. 67/11
Corecom Lazio Delibera n. 3/12
Corecom Lazio Delibera n. 15/12
Corecom Lazio Delibera n. 19/12
Corecom Lazio Delibera n. 37/12
Corecom Puglia Delibera n. 17/10
Corecom Puglia Delibera n. 31/11
Corecom Puglia Delibera n. 36/11
Corecom Puglia Delibera n. 20/12

Corecom Toscana Delibera n. 19/11

La delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali (articolo 3, comma 4), nonché quello di indicare nelle proprie carte dei servizi e/o condizioni generali di contratto i casi di indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità dei servizi stessi ed i relativi importi e in ogni caso, di corrispondere un indennizzo per i ritardi nella fornitura del collegamento iniziale (articolo 11, comma 2).

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di fornitura della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore.

Sussiste inoltre responsabilità del gestore ex articolo 1218 c.c. qualora, a seguito della richiesta dell'utente di conversione di un utenza da abbonamento a ricaricabile, il gestore determini un ingiustificato prolungamento dei tempi di attesa dell'utente, adducendo motivi di ritardo sempre diversi ed inconsistenti.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 11/12

Corecom Toscana Delibera n. 25/11

Corecom Toscana Delibera n. 27/11 (in materia di attivazione di un'opzione contrattuale)

Corecom Toscana Determinazione n. 6/11(in materia di abilitazione al roaming internazionale)

Corecom Toscana Delibera n. 23/11

Deve essere rigettata la domanda dell'istante volta all'ottenimento dell'indennizzo contrattualmente previsto per i casi di ritardo nell'adempimento degli obblighi di fornitura, qualora l'istante non risulti aver avanzato alcuna richiesta di attivazione di utenza né sottoscritto alcun contratto con il gestore verso cui è stata rivolta la domanda.

Corecom Toscana Determinazione n. 5/11

Con riferimento alla questione relativa al ritardo nell'attivazione delle linee, occorre evidenziare che la direttiva generale di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4). Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea, 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 ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Allo stesso modo, 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 carta dei servizi per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore fino alla soluzione del problema.

Coprocom Trento Delibera n. 4/10

Qualora l'istante allegghi, oltre all'esistenza del contratto, la mancata attivazione delle linee voce così come contrattualmente previste, spetta all'operatore, ex articolo 1218 c.c., dare prova del corretto adempimento. In assenza di tale prova, sorge in capo all'utente il diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 173/03/CSP.

Conformi:

Coprocom Trento Delibera n. 4/10

Coprocom Trento Delibera n. 10/12

Sussiste il diritto all'indennizzo in capo all'utente nel caso in cui l'operatore non dia corso alla richiesta di trasformazione della linea telefonica da analogica a isdn per presunti problemi tecnici, qualora questi problemi non vengano però, come nel caso di specie, né accertati con chiarezza né comunque adeguatamente illustrati all'utente.

Corecom Umbria Delibera n. 10/10

L'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo qualora l'operatore non rispetti il termine contrattualmente pattuito per l'attivazione dei servizi richiesti dall'utente.

Corecom Umbria Delibera n. 10/11

Ai sensi della delibera Agcom n. 274/07/CONS e successive modifiche, l'operatore è tenuto ad attivare i servizi contrattualmente pattuiti entro il termine di dieci giorni lavorativi dalla richiesta. Oltre il suddetto termine sorge in capo all'utente il diritto al riconoscimento di un indennizzo.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 13/12

Corecom Umbria Delibera n. 19/12

169

Corecom Umbria Delibera n. 40/12

L'utente ha diritto ad ottenere il riconoscimento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio qualora l'operatore dia corso alla suddetta attivazione non rispettando il termine di venti giorni solari contrattualmente pattuito.

DISATTIVAZIONE SERVIZI

Agcom Delibera n. 71/12/CIR

Qualora l'operatore non si attivi tempestivamente per disattivare un servizio (nel caso di specie volto a scaricare loghi e suonerie) così come più volte espressamente richiesto dall'utente, lo stesso è tenuto a riconoscere all'utente un indennizzo per il ritardo, oltre che a regolarizzare la posizione contabile dell'utente con riferimento alle somme indebitamente fatturate.

Corecom Abruzzo Delibera n. 6/12

In base alla delibera Agcom n. 704/09/CONS, articolo 11, comma 2, dell'allegato B2, qualora il cliente chieda la disattivazione della prestazione della carrier preselection, comunicando tale volontà all'operatore di accesso, quest'ultimo è tenuto ad informare l'operatore preselezionato di tale richiesta di disattivazione formulata dal cliente, con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data di disattivazione del servizio indicata nella richiesta.

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Inoltre, almeno tre giorni lavorativi prima della disattivazione del servizio di carrier preselection, l'operatore di accesso deve inviare all'utente una comunicazione di conferma dell'ordine ricevuto.

Conformi:

Corecom Toscana Determinazione n. 9/11

TRASLOCO DELLA LINEA

Agcom Delibera n. 49/11/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore per il ritardo nell'attivazione del servizio adsl successivamente alla richiesta di trasloco effettuata dall'utente, qualora risulti provato che questi non abbia inviato un ordinativo di attivazione del servizio adsl sulla numerazione dell'utente all'operatore gestore della rete.

Agcom Delibera n. 100/11/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi ottemperi in ritardo, rispetto ai termini contrattuali, al trasloco della linea richiesto dall'utente.

Agcom Delibera n. 143/11/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi ottemperi in ritardo, rispetto ai termini contrattuali, al trasloco della linea richiesto dall'utente.

Tuttavia, dal momento in cui l'operatore attiva il servizio, alcuna responsabilità può essergli addebitata per il protrarsi del mancato utilizzo del servizio che sia dipeso dalla mancata configurazione degli apparati interni.

Infatti non sussiste alcuna responsabilità contrattuale in capo all'operatore in ordine alle problematiche riconducibili alla configurazione dei dispositivi accessori e delle prese di connessione e/o collegamento dei cavi per la linea telefonica o per il servizio adsl, atteso che l'organismo di telecomunicazioni è tenuto a garantire la continuità e la regolarità del servizio fino alla borchia principale, secondo i relativi parametri e gli indicatori di qualità previsti nelle carte dei servizi.

Agcom Delibera n. 56/12/CIR

Non può essere addebitata all'operatore alcuna responsabilità per il mancato trasloco della linea qualora il trasloco stesso sia stato reso impossibile da motivi tecnici, che l'operatore abbia prontamente comunicato all'utente, nel rispetto della normativa di settore.

Agcom Delibera n. 72/12/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi non rispetti i termini pattuiti per il trasloco della linea. Nel caso di specie, l'operatore, pur avendo dato rituale notizia all'utente di non poter effettuare immediatamente il richiesto trasloco a causa della necessità di lavori di ampliamento

della linea, ed avendo fissato altre date di consegna, non ha poi dimostrato che il mancato rispetto delle nuove date fosse imputabile a cause indipendenti dalla sua volontà.

Corecom Calabria Delibera n. 15/10

La presente controversia è relativa al mancato trasloco dell'utenza, che era stato regolarmente chiesto dall'utente. Le condizioni generali di abbonamento prevedono che l'operatore debba provvedere all'effettuazione del trasloco entro 10 giorni dalla richiesta dell'utente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, in presenza dei quali si prescinde dal predetto termine e si provvede all'effettuazione del trasloco nei tempi concordati con il cliente.

E' indubbio che nel caso di specie ricorresse quell'eccezionalità tecnica cui si riferisce la norma contrattuale, essendo necessari lavori di ampliamento della rete comportanti anche il rilascio di permessi pubblici.

L'operatore ha dato prova di aver costantemente informato l'utente circa lo stato di lavorazione della richiesta, ed ha altresì dimostrato che il trasloco è stato ritardato per causa a lui non imputabile, ovvero per la mancata realizzazione di opere preliminari presso l'abitazione dell'utente, la cui realizzazione era a carico dell'utente stesso.

Non sussistono perciò i presupposti per la liquidazione dell'indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 13/10

L'utente ha diritto ad un indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea telefonica qualora risulti provato, come nel caso di specie, che l'operatore ha provveduto oltre i termini contrattualmente e normativamente previsti.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 5/12

A seguito della "richiesta di trasloco" effettuata dall'utente, sorge in capo all'operatore l'obbligo di rispondere a tale richiesta, per fatti concludenti soddisfacendo la domanda (attraverso l'espletamento del trasloco) oppure comunicando all'utente esito e motivi del rigetto della domanda, così da consentire allo stesso utente di assumere le determinazioni del caso. In mancanza di un tale comportamento deve essere ritenuto l'inadempimento dell'operatore, e il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo.

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 27/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 7/12

In seguito alla richiesta di "trasloco" della linea avanzata dall'utente, l'operatore, in ossequio al principio di buona fede che sempre accompagna le obbligazioni ex contractu, non appena scoperto di non poter adempiere tale richiesta, avrebbe dovuto fornirne ampia informazione all'utente, al fine di permettergli l'approntamento di altra soluzione. Tale informazione non risulta però essere stata fornita, pertanto deve riconoscersi in capo all'utente un diritto all'indennizzo.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 23/12

In caso di procedura di trasloco della linea telefonica (nel caso di specie necessitante un impianto cd. “opa”, cioè “oltre il perimetro abitato”), qualora l’utente invii all’operatore un modulo di adesione sottoscritto, ma con significative modifiche rispetto al modello standard predisposto e trasmesso dall’operatore, quest’ultimo può legittimamente ritenere rifiutata la proposta di esecuzione dei lavori inerenti il trasloco della linea e rimanere quindi inerte. Pertanto tale condotta dell’utente deve essere considerata nella valutazione del ritardo dell’operatore ad effettuare il trasloco.

Corecom Lazio Delibera n. 23/10

Deve essere riconosciuto all’utente un indennizzo per il ritardato trasloco dell’utenza qualora, come nel caso di specie, l’operatore non abbia contestato di aver adempiuto in ritardo alla richiesta dell’utente.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 47/10

Corecom Toscana Delibera n. 17/11

In base alla normativa di settore e per costante orientamento dell’Agcom, in caso di ritardo nel trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o dallo specifico accordo delle parti, l’operatore deve in ogni caso 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) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza non sono stati determinati da circostanze ad esso imputabili o da problematiche tecniche causate da colpa dell’operatore. In caso contrario, l’utente ha diritto ad un indennizzo per il ritardo rispetto al momento in cui l’utente è stato correttamente informato dei fatti, da calcolarsi secondo i parametri della carte dei servizi e/o delle condizioni generali di contratto.

Corecom Toscana Determinazione n. 4/11

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, delibera Agcom n. 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell’Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l’utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all’operatore stesso 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 eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l’utente ha diritto ad un indennizzo.

Corecom Umbria Delibera n. 26/12

L'operatore deve provvedere ad effettuare il trasloco dell'utenza entro il giorno contrattualmente pattuito tra le parti, o, in mancanza, entro il termine previsto dalle condizioni generali di contratto. In caso di ritardo, sorge in capo all'utente il diritto all'indennizzo.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 18/11

Corecom Lazio Delibera n. 27/12

FORNITURA DI BENI

Corecom Lazio Delibera n. 39/10

Deve essere riconosciuta la responsabilità dell'operatore per il disservizio subito dall'utente qualora risulti provato che l'operatore non ha consegnato all'utente i terminali e la chiave usb con relativa sim, con conseguente mancata attivazione del servizio contrattualmente pattuito.

Corecom Lombardia Delibera n. 17/12

Anche nel caso in cui tra utente e operatore venga stipulata una fattispecie contrattuale complessa, avente come oggetto principale del contratto la fornitura di servizio televisivo via satellite a pagamento, e come oggetto accessorio la vendita di un televisore, e l'utente lamenti la mancata consegna del televisore, l'operatore per liberarsi dalla responsabilità deve fornire la prova che l'inadempimento è stato causato da un fatto a lui non imputabile.

173

Corecom Toscana Delibera n. 18/12

Secondo quanto disposto dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP (articolo 3, comma 4), gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo rispetto alla consegna degli apparati richiesti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione; allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente. In mancanza di tali prove, come nel caso di specie, l'utente ha diritto ad un indennizzo.

Inoltre, nel caso di specie, l'inadempimento dell'operatore nella consegna degli apparati necessari per la fruizione del servizio contrattualmente pattuito ha comportato anche la mancata possibilità da parte dell'utente di utilizzazione del servizio stesso che, tuttavia, continuava ad essere fatturato dal gestore; ciò premesso, si ritiene che l'istante abbia diritto anche al rimborso di quanto pagato per tutti gli addebiti fatturati per il servizio internet non goduto.

Corecom Toscana Determinazione n. 8/12

In caso di lamentato ritardo nella fornitura degli apparati, si rammenta quanto disposto dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP (articolo 3, comma 4), ossia che gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto qualora l'utente lamenti il ritardo nell'attivazione di servizi e/o consegna di apparati rispetto alle tempistiche stabilite, 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, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto a un indennizzo da calcolare per il periodo di tempo imputabile all'operatore fino alla soluzione del problema.

Qualora non risultino prescrizioni in tema di consegna degli apparati nella carta dei servizi o nelle condizioni generali del contratto di cui si controverte, né risultino agli atti accordi specifici stabiliti tra le parti circa il termine temporale per la consegna medesima, si ritiene opportuno richiamare quanto previsto dall'articolo 54 del codice del consumo, secondo cui l'esecuzione del contratto deve avvenire entro 30 giorni dal giorno successivo a quello in cui il consumatore ha trasmesso "l'ordinazione al professionista".

Corecom Umbria Determinazione n. 15/10

Qualora l'utente abbia stipulato un contratto con l'operatore avente ad oggetto la fruizione di servizi televisivi a pagamento, in forza del quale l'operatore si è impegnato a consegnare all'utente sia il decoder per la ricezione del servizio di tv a pagamento, sia una digital key che consentisse all'utente di ricevere anche il segnale del digitale terrestre, sussiste la responsabilità dell'operatore per inadempimento contrattuale qualora questi non abbia provveduto, come nel caso di specie, alla consegna della digital key. Pertanto l'utente ha diritto al riconoscimento dell'indennizzo per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio.

RISOLUZIONE DEI GUASTI

Agcom Delibera n. 21/10/CIR

L'utente ha diritto ad un indennizzo per il ritardo nella risoluzione del guasto debitamente segnalato all'operatore, qualora quest'ultimo non produca alcuna prova circa l'impossibilità tecnica di risoluzione del disservizio nel termine contrattualmente previsto, né tantomeno abbia dimostrato di aver notiziato l'utente delle eventuali difficoltà riscontrate.

Corecom Lazio Delibera n. 16/10

Sussiste la responsabilità dell'operatore per il ritardo nella riparazione del guasto segnalato dall'utente qualora, come nel caso di specie, questi non abbia fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare tale ritardo.

Corecom Lazio Delibera n. 33/12

Nessuna responsabilità è ascrivibile all'operatore per il ritardo nella risoluzione del disservizio, qualora questo provi, come nel caso di specie, che immediatamente dopo aver ricevuto la

segnalazione da parte del cliente, ha provveduto ad inoltrarla all'operatore proprietario della rete di accesso, cioè all'unico soggetto abilitato ad intervenire per la risoluzione del guasto. L'operatore convenuto quindi si è prontamente attivato adottando tutte le misure necessarie per una tempestiva risoluzione del disservizio, il cui protrarsi non è stato determinato da causa a lui imputabile.

Corecom Toscana Determinazione n. 3/11

La delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali (articolo 3, comma 4), nonché quello di indicare nelle proprie carte dei servizi e/o condizioni generali di contratto i casi di indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità dei servizi stessi ed i relativi importi e in ogni caso, di corrispondere un indennizzo per i ritardi nella fornitura del collegamento iniziale (articolo 11, comma 2).

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla risoluzione del guasto rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore.

Corecom Umbria Delibera n. 31/11

Qualora la carta dei servizi di un operatore contempli espressamente la possibilità di segnalare guasti e/o disservizi, o di inoltrare reclami a mezzo di telefonata al call-center, l'operatore è tenuto ad attivarsi per la risoluzione della problematica a partire dal momento della telefonata.

Per provare la tempestività dell'intervento deve fornire la prova delle registrazioni telefoniche, con la data della segnalazione.

Corecom Umbria Determinazione n. 43/11

Qualora le condizioni generali di contratto prevedano, in caso di dichiarazione di smarrimento o furto della sim, che l'operatore debba provvedere a rendere disponibile una nuova sim all'utente entro il termine di 15 giorni, e l'operatore risulti inadempiente, non avendo rispettato il suddetto termine, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo.

Corecom Umbria Delibera n. 79/12

Secondo quanto disposto dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP (articolo 3, comma 4), gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo rispetto alla consegna degli apparati richiesti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione; allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente. In mancanza di tali prove, come nel caso di specie, l'utente ha diritto ad un indennizzo.

RICEZIONE DEL DETTAGLIO DEL TRAFFICO TELEFONICO

Agcom Delibera n. 37/11/CIR

L'utente ha diritto ad un indennizzo da ritardo qualora l'operatore, a fronte del reclamo contenente la richiesta di ottenere il dettaglio del traffico telefonico generato, non fornisca all'utente i tabulati richiesti, in conformità a quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, della delibera Agcom n.179/03/CSP, secondo il quale “gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto”.

RISPOSTA AI RECLAMI

Agcom Delibera n. 9/10/CIR

Meritano accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo da mancata risposta ai reclami (debitamente documentati).

Infatti, come già più volte affermato dall'Autorità rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Conformi:

Agcom Delibera n. 13/10/CIR
Agcom Delibera n. 14/10/CIR
Agcom Delibera n. 19/10/CIR
Agcom Delibera n. 24/10/CIR
Agcom Delibera n. 25/10/CIR
Agcom Delibera n. 57/10/CIR
Agcom Delibera n. 64/10/CIR
Agcom Delibera n. 125/10/CIR
Agcom Delibera n. 4/11/CIR
Agcom Delibera n. 38/11/CIR
Agcom Delibera n. 58/11/CIR

Agcom Delibera n. 114/11/CIR
Agcom Delibera n. 115/11/CIR
Agcom Delibera n. 122/11/CIR
Agcom Delibera n. 123/11/CIR
Agcom Delibera n. 6/12/CIR
Agcom Delibera n. 32/12/CIR
Agcom Delibera n. 33/12/CIR
Agcom Delibera n. 58/12/CIR
Agcom Delibera n. 65/12/CIR
Agcom Delibera n. 126/12/CIR

Agcom Delibera n. 46/10/CIR

In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore, deve rilevarsi l'impossibilità di ricondurre la fattispecie concreta alla ipotesi disciplinata dall'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in combinato disposto con l'articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. Deve rilevarsi, difatti, che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il “reclamo” come “l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

erogata”. Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l’ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l’ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l’applicabilità delle disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta.

A tal proposito, si rileva come l’istante, nella lettera inviata all’operatore, si limiti ad invitare l’operatore medesimo al ripristino della situazione antecedente alla rimodulazione tariffaria. Pertanto tale comunicazione non risulta diretta a segnalare un disservizio o una problematica attinente la prestazione erogata e, quindi, la mancata risposta da parte dell’operatore non giustifica il riconoscimento di un indennizzo.

Conformi:

Agcom Delibera n. 47/10/CIR

Agcom Delibera n. 117/10/CIR

Non può ritenersi sufficiente, ai fini dell’assolvimento dell’obbligo di cui all’articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti. Pertanto deve ritenersi che la mancata comunicazione delle condizioni ostative alla risoluzione della problematica lamentata dall’utente faccia sorgere in capo a quest’ultimo il diritto ad un indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Agcom Delibera n. 22/11/CIR

In relazione alla richiesta dell’istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte dell’operatore, deve rilevarsi l’impossibilità di ricondurre la fattispecie concreta all’ipotesi disciplinata dall’articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in combinato disposto con l’articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l’obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all’utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. Deve rilevarsi, difatti, che l’articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il “reclamo” come “l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”. Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l’ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l’ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l’applicabilità delle disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta.

A tal proposito, si rileva come l’istante, nella lettera inviata all’operatore, si limiti ad intimare alla predetta società di adempiere provvedendo a consegnare il terminale mobile entro cinque giorni non risultando, di contro, in alcun modo la stessa diretta a segnalare un disservizio ovvero una problematica attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata. Si ritiene pertanto che la richiesta dell’utente avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo secondo le modalità e i tempi previsti all’articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP non meriti accoglimento stante l’impossibilità di qualificare la lettera inviata dal cliente all’operatore come reclamo.

Conformi:

Agcom Delibera n. 48/11/CIR

Agcom Delibera n. 76/11/CIR

Agcom Delibera n. 132/11/CIR (in caso di diffida ad effettuare la preannunciata modifica contrattuale)

Agcom Delibera n. 139/11/CIR (in caso di diffida a riattivare i servizi sospesi)

Agcom Delibera n. 57/11/CIR

Riguardo al disservizio legato alla mancata risposta al reclamo, si deve precisare che la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Nel caso di specie, dalla copiosa documentazione in atti emerge che l'operatore non ha inteso sottrarsi ad un adeguato confronto con l'utente, ma ha ritenuto di non dare riscontro in maniera puntuale alle reiterate rimostranze afferenti ai medesimi disservizi, dal momento in cui ne ha rilevato la pretestuosità.

In particolare, l'operatore ha eccepito che la condotta assunta dall'utente nella fattispecie è apparsa lesiva dei principi di correttezza e buona fede che presidono i rapporti contrattuali. Stante la frequenza e la sistematicità con cui l'utente ha contattato l'operatore che, di contro, non si è sottratto ad una corretta interlocuzione contrattuale, si ritiene di rigettare integralmente le richieste dell'istante riguardanti l'erogazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Conformi:

Agcom Delibera n. 140/11/CIR

Agcom Delibera n. 60/11/CIR

La circostanza che un operatore consenta alla propria clientela di utilizzare strumenti di comunicazione particolarmente celeri, come l'e-mail, per segnalare un "disservizio ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata" (articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP) non può giustificare un uso frequente e sistematico del servizio reclami, al solo scopo di ottenere, pretestuosamente, la corresponsione di un indennizzo. Mediante lo strumento del reclamo, infatti, è data la possibilità all'utente di interagire con il proprio operatore ed ottenere, in tempi brevi, la risoluzione di un problema; e, solo ove si riscontri un ritardo nella gestione del reclamo ovvero la fondatezza della contestazione il cliente potrà avere diritto ad un indennizzo.

178

Agcom Delibera n. 81/11/CIR

Con riferimento alla problematica del riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, occorre osservare quanto segue.

Qualora l'operatore, a seguito della segnalazione inviata dall'istante con allegata la denuncia sporta presso la Questura, abbia disposto l'immediata disattivazione delle sim in accoglimento delle contestazioni formulate dall'utente, non sorge in capo a quest'ultimo il diritto all'indennizzo.

Infatti, l'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. E' dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie, il gestore invece ha regolarmente gestito il disconoscimento ed accolto le richieste dell'utente, adottando tutte le misure previste per le suddette fattispecie.

Agcom Delibera n. 152/11/CIR

L'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. E' dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie, il gestore invece ha regolarmente gestito la richiesta dell'utente, accogliendola per *facta concludentia*.

Conformi:

Agcom Delibera n. 56/12/CIR

Agcom Delibera n. 90/12/CIR

L'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n.179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Pertanto non può essere considerato "reclamo" la nota inviata non all'operatore ma ad un soggetto terzo (nella specie: alla società di rivendita commerciale cui aveva chiesto l'attivazione del contratto con l'operatore), e non può conseguentemente essere riconosciuto un diritto all'indennizzo per mancata risposta.

Agcom Delibera n. 91/12/CIR

Nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficientemente chiarezza, in modo da permettere agli operatori o all'Autorità il loro riscontro. Nel caso di specie, invece, l'istanza risulta priva non solo di documentazione allegata, ma anche di qualsivoglia riferimento ad eventuali reclami sporti. Si ritiene, pertanto, che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

Agcom Delibera n. 101/12/CIR

In tema di risposta ai reclami, l'operatore, nel caso di specie, ha ritenuto di non dover fornire alcun riscontro all'utente in mancanza di un vincolo contrattuale con lo stesso (a seguito della migrazione dell'utenza). Tale eccezione, tuttavia, non può ritenersi fondata: il reclamo inviato dall'utente ha ad oggetto i costi di disattivazione applicati dall'operatore al termine del rapporto negoziale con l'utente e, pertanto, la relativa contestazione non può che essere successiva alla chiusura del contratto. Tra l'altro, il reclamo risulta inviato entro un termine ragionevole dall'emissione della fattura, confermando un interesse del cliente, diretto, concreto ed attuale, ad ottenere lo storno. Per di più, sostenere che non vi sia alcun obbligo contrattuale per l'operatore equivale a ritenere l'incontestabilità degli importi addebitati nell'ultima fattura, il che non può certo essere possibile. Pertanto l'operatore, in conformità all'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, avrebbe dovuto fornire, entro le tempistiche previste dal contratto, un riscontro al cliente motivandone il rigetto. Poiché l'operatore non ha dimostrato di aver fornito una risposta al reclamo, sarà tenuto a liquidare un indennizzo all'utente.

Agcom Delibera n. 113/12/CIR

Deve essere rigettata la richiesta dell'utente volta ad ottenere un indennizzo per mancata risposta ai reclami qualora non sia possibile rinvenire agli atti del procedimento alcun documento riconducibile alla fattispecie del reclamo secondo la definizione dettata dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n.179/03/CSP, che definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Agcom Delibera n. 121/12/CIR

Deve essere rigettata la richiesta dell'utente volta ad ottenere un indennizzo per mancata risposta ai reclami qualora non sia possibile rinvenire agli atti del procedimento alcun documento riconducibile alla fattispecie del reclamo secondo la definizione dettata dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n.179/03/CSP, che definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

In particolare, non può essere considerato "reclamo" un modulo prestampato, fornito dal gestore, con il quale l'utente si limiti ad autocertificare di non aver richiesto l'attivazione di una sim.

Agcom Delibera n. 119/12/CIR

Deve essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dall'utente per mancata risposta al reclamo qualora, come nel caso di specie, l'operatore abbia sì accolto le contestazioni sollevate dall'utente circa l'indebita modifica del profilo tariffario (ripristinando la situazione precedente), ma senza fornire alcuna ragione circa l'indebita modifica contrattuale e senza provvedere al rimborso dei costi di attivazione e delle somme illegittimamente fatturate.

Corecom Abruzzo Determinazione n. 140/12

La mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo ai sensi degli artt. 8 e 11 della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Tuttavia, pur condividendo la tesi che fa ricadere l'onere probatorio esclusivamente sull'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., è altrettanto vero che la contestazione dell'utente circa la mancata risposta al reclamo deve essere quantomeno suffragata da elementi indiziari (come ad esempio una richiesta di ripristino del servizio formulata al momento dell'asserito malfunzionamento) che possono avallare l'attendibilità della richiesta. In mancanza di qualsiasi elemento in tal senso, non è possibile riconoscere un indennizzo.

Corecom Abruzzo Determinazione n. 141/12

Non può essere accolta la domanda di indennizzo dell'utente qualora, come nel caso di specie, l'operatore abbia dato prova di aver risposto al reclamo dell'utente entro i termini contrattualmente e normativamente previsti.

Corecom Calabria Delibera n. 2/11

La mancata/tardiva risposta ai reclami degli utenti configura una violazione dei principi di trasparenza, lealtà e buona fede contrattuale, ribaditi nella delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo.

Corecom Calabria Delibera n. 22/11

L'articolo 8 della delibera Agcom n. 179/03/CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornirne la prova. Non può quindi essere ritenuta efficace la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente.

Corecom Calabria Delibera n. 8/12

Nel caso in cui l'utente contesti il mancato riscontro ai reclami, lo stesso deve specificare le modalità di invio dei reclami, il numero telefonico eventualmente contattato, e il numero telefonico da cui ha chiamato il servizio clienti. In mancanza di tali indicazioni, e con la contestazione sul punto dell'operatore, non è accoglibile l'istanza per il riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta ai reclami.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 8/10

La mancata evasione di un reclamo avanzato dall'utente all'operatore costituisce inadempimento contrattuale autonomo e indipendente rispetto al disservizio nell'erogazione del servizio segnalato nel reclamo stesso, e necessita pertanto di un indennizzo autonomo.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 8/11

In materia di risposta ai reclami avanzati dall'utente, l'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP richiede una risposta scritta, se negativa, adeguatamente motivata, indicante gli accertamenti compiuti, che l'operatore deve inoltrare all'utente entro quarantacinque giorni dalla ricezione del reclamo.

La forma scritta non rappresenta infatti un mero onere di forma ma un elemento indefettibile per una piena tutela dei diritti dell'utente, che solo in presenza di un atto motivato e scritto può adottare le più opportune e consapevoli decisioni rispetto alla contestazione formulata.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 34/11

Deve essere rigettata la domanda dell'utente volta ad ottenere un indennizzo per mancata risposta dell'operatore al reclamo, qualora l'utente non sia in grado di fornire prova dell'avvenuto invio del reclamo, producendo copia dell'attestazione di invio a mezzo fax o raccomandata.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 39/11

Ai sensi dell'articolo 8, comma 1, della delibera Agcom n. 179/03/CSP il reclamo, per essere qualificato tale, deve avere ad oggetto "malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti". Niente di tutto ciò è ravvisabile in una domanda di modifica delle modalità di fatturazione e di riepilogo dei costi sostenuti, inviata dall'utente, che attiene a una fase fisiologica del rapporto contrattuale, a differenza del reclamo che attiene a una fase patologica, in presenza di violazioni contrattuali. Per tale ragione, non potendosi qualificare la comunicazione in oggetto come reclamo, la domanda di indennizzo per mancata risposta da parte dell'operatore è da rigettarsi.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 4/12

Non deve essere riconosciuto alcun indennizzo per mancata risposta ai reclami, nel caso in cui gli stessi siano riferiti ad una posizione contrattuale chiusa al momento di presentazione dei reclami stessi (nel caso di specie i reclami erano stati inviati all'operatore dopo che questi aveva già recepito la disdetta dell'utente).

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 5/12

In seguito al reclamo formulato da parte dell'utente, l'operatore era tenuto a fornire risposta entro quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Non avendo adempiuto in tal senso, sorge in capo all'utente un diritto all'indennizzo, che però deve essere liquidato una sola volta nonostante i tre distinti reclami inviati, poiché gli stessi vertevano sulla medesima fattispecie ed erano pertanto uniti da un principio di continuazione.

182

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 26/12

In caso di mancata risposta al reclamo formulato dall'utente, l'operatore deve essere condannato al versamento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 33/12

In materia di tardiva/mancata risposta ai reclami, non può trovare accoglimento l'eccezione dell'operatore volta a sostenere di aver dato riscontro per facta concludentia alla richiesta dell'utente, procedendo alla disattivazione delle utenze contestate. Infatti l'operatore è comunque tenuto a fornire una risposta per iscritto all'utente, che ha quindi diritto al riconoscimento di un indennizzo.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 54/10

Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine contrattualmente previsto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. La finalità di prevedere l'obbligatorietà della risposta scritta al reclamo è quella di fornire all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a

riequilibrare le posizioni delle parti di un rapporto che fisiologicamente nasce come squilibrato in favore dell'operatore, data la struttura organizzata con cui esso opera.

La mancata risposta al reclamo, per tali ragioni, giustifica, il riconoscimento all'utente di un indennizzo da "mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 104/10

Il modulo inviato dall'utente all'operatore per il disconoscimento della richiesta di attivazione di un servizio non può essere qualificato quale reclamo ai sensi della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Tuttavia, in seguito alla ricezione del modulo di disconoscimento, l'operatore è tenuto ad attivare una specifica attività di verifica (di cui invece non c'è traccia nel caso di specie), e ad informare l'utente dei controlli effettuati. In assenza di tali attività, deve riconoscersi la mancanza di diligenza dell'operatore nella gestione dell'utente.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 22/12

Per valutare il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo per mancata risposta ai reclami, occorre analizzare il comportamento dell'operatore: non può ritenersi sufficiente, al fine di un esonero da responsabilità, la semplice circostanza che l'operatore abbia provveduto a rispondere per iscritto alle doglianze dell'utente. L'operatore avrebbe infatti dovuto informare l'utente anche circa i motivi ostativi alla risoluzione della problematica lamentata, in modo da mettere quest'ultimo in condizione di poter effettuare una scelta consapevole in ordine alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 38/12

Non è possibile considerare qualsiasi segnalazione che l'utente indirizzi all'operatore quale "reclamo". L'articolo 1, comma 1, lett. d), allegato A della delibera Agcom n. 179/03/CSP definisce reclamo solo "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazione per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata.

Nel caso di specie pertanto non può essere riconosciuto all'utente un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Corecom Lazio Delibera n. 5/10

Sussiste la responsabilità del'operatore nel caso in cui questi non abbia provato di aver fornito riscontro scritto ai reclami dell'utente, come previsto invece dall'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 8/10

Corecom Lazio Delibera n. 10/10

Corecom Lazio Delibera n. 11/10

Corecom Lazio Delibera n. 14/10

Corecom Lazio Delibera n. 18/10

Corecom Lazio Delibera n. 21/10

Corecom Lazio Delibera n. 22/10

Corecom Lazio Delibera n. 24/10

Corecom Lazio Delibera n. 25/10

Corecom Lazio Delibera n. 27/10

Corecom Lazio Delibera n. 28/10

Corecom Lazio Delibera n. 29/10

Corecom Lazio Delibera n. 32/10
Corecom Lazio Delibera n. 34/10

Corecom Lazio Delibera n. 45/10

Corecom Lazio Delibera n. 6/10

Nel caso di specie, pur non potendo negare l'esistenza di una forma di comunicazione tra l'operatore e l'utente circa i disservizi da quest'ultimo segnalati, deve altresì osservarsi che non risulta in atti che l'operatore abbia mai adeguatamente illustrato in forma scritta all'utente le ragioni di carattere tecnico che impedivano la risoluzione del problema.

All'utente deve pertanto essere riconosciuto un indennizzo per la mancanza di ascolto, dialogo e contraddittorio con l'operatore.

Corecom Lazio Delibera n. 19/10

In qualsiasi momento del rapporto contrattuale se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, l'operatore è tenuto a gestire la pratica secondo la normale procedura.

Rileva in particolare il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 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.

Si sottolinea che in caso 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 ai reclami inviati, 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 Agcom n. 179/03/CSP.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 30/10
Corecom Lazio Delibera n. 31/10
Corecom Lazio Delibera n. 35/10
Corecom Lazio Delibera n. 38/10
Corecom Lazio Delibera n. 39/10
Corecom Lazio Delibera n. 40/10
Corecom Lazio Delibera n. 44/10
Corecom Lazio Delibera n. 48/10
Corecom Lazio Delibera n. 51/10
Corecom Lazio Delibera n. 52/10
Corecom Lazio Delibera n. 56/10
Corecom Lazio Delibera n. 1/11
Corecom Lazio Delibera n. 2/11
Corecom Lazio Delibera n. 3/11
Corecom Lazio Delibera n. 6/11

Corecom Lazio Delibera n. 12/11
Corecom Lazio Delibera n. 14/11
Corecom Lazio Delibera n. 15/11
Corecom Lazio Delibera n. 16/11
Corecom Lazio Delibera n. 17/11
Corecom Lazio Delibera n. 19/11
Corecom Lazio Delibera n. 39/11
Corecom Lazio Delibera n. 43/11
Corecom Lazio Delibera n. 44/11
Corecom Lazio Delibera n. 59/11
Corecom Lazio Delibera n. 60/11
Corecom Lazio Delibera n. 61/11
Corecom Lazio Delibera n. 62/11
Corecom Lazio Delibera n. 70/11
Corecom Lazio Delibera n. 72/11

Corecom Lazio Delibera n. 74/11
Corecom Lazio Delibera n. 75/11
Corecom Lazio Delibera n. 76/11
Corecom Lazio Delibera n. 77/11
Corecom Lazio Delibera n. 78/11
Corecom Lazio Delibera n. 9/12
Corecom Lazio Delibera n. 10/12
Corecom Lazio Delibera n. 13/12
Corecom Lazio Delibera n. 15/12
Corecom Lazio Delibera n. 25/12
Corecom Lazio Delibera n. 27/12
Corecom Lazio Delibera n. 42/12
Corecom Lazio Delibera n. 45/12

Corecom Lazio Delibera n. 53/12
Corecom Lazio Delibera n. 54/12
Corecom Lazio Delibera n. 56/12
Corecom Lazio Delibera n. 57/12
Corecom Lazio Delibera n. 58/12
Corecom Lazio Delibera n. 59/12
Corecom Lazio Delibera n. 61/12
Corecom Lazio Delibera n. 62/12
Corecom Lazio Delibera n. 63/12
Corecom Lazio Delibera n. 65/12
Corecom Lazio Delibera n. 66/12
Corecom Lazio Delibera n. 74/12

Corecom Lazio Delibera n. 46/10

Qualora, dopo un primo reclamo cui l'operatore aveva correttamente fornito riscontro scritto, l'utente rivolga all'operatore un nuovo reclamo di contenuto identico al primo, può ritenersi soltanto in misura estremamente marginale la sussistenza di quella "mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore" che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo. In tal caso pertanto l'indennizzo deve essere riconosciuto in via equitativa e tenendo conto dell'effettivo pregiudizio subito dall'utente.

Corecom Lazio Delibera n. 26/11

Non può essere imputata all'operatore una responsabilità per ritardo nella risposta ai reclami qualora l'utente abbia inviato il proprio reclamo ad un indirizzo diverso da quello previsto per le comunicazioni contrattuali.

Corecom Lazio Delibera n. 24/12

In qualsiasi momento del rapporto contrattuale, se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, con contestazioni nel caso di specie puntuali e circoscritte, la pratica va gestita secondo la normale procedura. Rileva, a tal fine, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 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 ed in forma scritta, nei soli casi di rigetto.

Nel caso di specie si rileva che l'operatore, accogliendo la richiesta formulata con reclamo non aveva l'obbligo di fornire alcuna risposta per iscritto in quanto ha effettivamente risolto il disservizio mediante l'attivazione della procedura di cessazione con rientro della linea, ha, di fatto, fornito un concreto ed affermativo riscontro al reclamo dell'utente, mediante un comportamento concludente ed entro il termine previsto dalla carta dei servizi.

Da quanto sopra, deriva che la domanda di indennizzo avanzata dall'utente sul punto è infondata.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 30/12

Corecom Lazio Delibera n. 38/12

Sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo qualora l'operatore abbia sì fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

Corecom Lazio Delibera n. 47/12

La lettera con la quale l'utente abbia comunicato all'operatore la propria formale disdetta dal contratto non configura in alcun modo un reclamo, e ad essa l'operatore non è perciò tenuto a dare risposta.

Corecom Lazio Delibera n. 68/12

Una lettera inviata dal legale dell'utente non all'ufficio reclami ma alla sede legale dell'operatore, e che non contenga alcuna richiesta di chiarimenti ma preannunci solamente un contenzioso, non può essere definita come un reclamo in senso proprio, dalla cui mancata risposta possa derivare un diritto all'indennizzo in favore dell'utente.

Ciò nonostante, la mancanza di un riscontro da parte dell'operatore ha costretto l'utente a rivolgersi al Corecom per veder tutelati i propri diritti.

Ne consegue che, alla luce della condotta comunque omissiva del gestore, possa essere riconosciuto all'istante un indennizzo, da determinarsi in via equitativa.

Corecom Lombardia Delibera n. 8/10

E' fondata la richiesta dell'utente di un equo indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che, come più volte ribadito dall'Autorità "la mancata risposta ai reclami inviati, da cui è derivata per gli utenti una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto degli utenti medesimi al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP".

Corecom Lombardia Delibera n. 15/10

Stando a quanto espressamente previsto dall'articolo 8, comma 4 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, l'organismo di telecomunicazioni è tenuto a comunicare all'utente l'esito del reclamo, e tale onere diventa più gravoso in caso di rigetto: la risposta, in questi casi, deve prevedere la forma scritta, deve essere adeguatamente motivata e indicare gli accertamenti compiuti. L'articolo 4, comma 1, della Delibera Agcom n. 104/05/CONS stabilisce, inoltre, che le imprese fornitrici di servizi di comunicazioni mobili e personali corrispondono un indennizzo per il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella risposta ai reclami.

Corecom Lombardia Delibera n. 10/11

Qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, 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 segnalazione. In caso di rigetto, all'onere di un'adeguata e precisa motivazione

(corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), si aggiunge quello della forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente in riscontro chiaro, esaustivo ed univoco e agevolmente dimostrabile idoneo ad 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. Nel caso di specie, la condotta dell'operatore non risulta essere stata conforme a tali obblighi, il che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo.

Conformi:

Corecom Lombardia Delibera n. 26/12

Corecom Lombardia Delibera n. 42/12

Corecom Lombardia Delibera n. 11/11

Il silenzio dell'operatore, da cui, come più volte ribadito dall'Agcom, deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, integra inadempimento contrattuale e fonda conseguentemente il diritto dell'utente a vedersi riconosciuto un congruo indennizzo.

Corecom Lombardia Delibera n. 15/11

Ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento dello stesso, in forma scritta nei casi di rigetto. Come ha precisato in più occasioni l'Autorità, nei casi di rigetto del reclamo (qual è l'attuale, posto che non vi è stato alcun accoglimento della richiesta di indennizzo o di rimborso), la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, onde garantire al reclamante un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa delle qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Nel caso di specie non vi è alcuna prova del riscontro dell'operatore e tale circostanza, da cui è derivata la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo (in quanto inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 11, comma 2, delibera n. 179/03/CSP).

Conformi:

Corecom Lombardia Delibera n. 49/11

Corecom Lombardia Delibera n. 50/12

Corecom Lombardia Delibera n. 59/11

Corecom Lombardia Delibera n. 52/12

Corecom Lombardia Delibera n. 35/11

In base a quanto disposto dall'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dovere essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti. Questi ultimi requisiti sono volti a garantire all'utente una risposta chiara ed esaustiva e dunque idonea 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.

Non è conforme a tali requisiti un riscontro che risulti essere del tutto generico, e che non soddisfi nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall'utente, limitandosi a reiterare dati già noti. Esso pertanto si traduce di fatto in una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, e fonda perciò il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo" (anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP e della carta dei servizi).

Corecom Lombardia Delibera n. 49/11

In materia di risposta ai reclami, da un punto di vista della forma, può ritenersi ammissibile (qualora la carta delle garanzie lo preveda) che l'operatore risponda tramite un sms contenente il link ad una pagina web dedicata cui l'utente può accedere, e che contenga tutte le spiegazioni e i chiarimenti necessari in relazione al reclamo avanzato. L'operatore però, per non essere tenuto a rifondere all'utente un indennizzo da mancata risposta al reclamo, deve essere in grado di provare che abbia effettivamente inviato l'sms ad un'utenza telefonica intestata all'utente.

Corecom Lombardia Delibera n. 59/11

Qualora l'utente invii un reclamo sotto forma di raccomandata con avviso di ricevimento, l'operatore deve rispondere con la stessa modalità; infatti, anche sulla scorta di quanto previsto dalla carta delle garanzie dell'operatore, una risposta al reclamo tramite un sms contenente il link ad una pagina web dedicata cui l'utente può accedere, potrebbe ritenersi legittima solamente qualora l'utente abbia usato la forma della mail per inoltrare il reclamo.

Ed in ogni caso, anche qualora una tale modalità di risposta fosse da ritenersi rispettosa della normativa sui reclami, l'operatore dovrebbe comunque essere condannato a rifondere all'utente un indennizzo da mancata risposta al reclamo, qualora non fosse in grado di provare (come nel caso di specie) l'effettivo invio dell'sms ad un'utenza telefonica intestata all'utente.

Corecom Lombardia Delibera n. 17/12

Ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento dello stesso reclamo, in forma scritta nei casi di rigetto. Inoltre, nei casi di rigetto del reclamo, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta al fine di garantire all'utente un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa delle qualità dell'operatore di servizi di comunicazione elettronica come soggetto professionista e strutturalmente organizzato.

Corecom Lombardia Delibera n. 47/12

Qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, 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 segnalazione. In caso di rigetto, all'onere di un'adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), si aggiunge quello della forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente in riscontro chiaro, esaustivo ed univoco e agevolmente dimostrabile idoneo ad 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.

Ai fini del computo dell'indennizzo, il giorno finale dell'inadempimento dell'operatore deve essere considerato quello di effettiva e completa attivazione di tutti i servizi richiesti: infatti il comportamento adottato dall'operatore in adeguamento alle richieste dell'istante va considerato quale risposta affermativa, per fatto concludente, al reclamo.

Corecom Lombardia Delibera n. 53/12

Secondo la delibera Agcom n. 179/03/CSP, articolo 1, lett. d), "il reclamo è l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata", e, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, "in caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti".

Nel caso di specie, l'operatore ha confermato di aver ricevuto i reclami inviati dall'utente e di avervi dato riscontro solo telefonicamente. Pertanto, non avendo l'utente ricevuto alcuna risposta scritta in merito al mancato accoglimento dei suoi reclami, è da riconoscere allo stesso il diritto all'indennizzo di cui all'articolo 11 (indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami) della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Corecom Puglia Delibera n. 8/10

L'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, nonché il successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, stabilisce che qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente formulata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta in caso di rigetto.

In mancanza, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Conformi:

Corecom Puglia Delibera n. 13/10

Corecom Puglia Delibera n. 16/10

Corecom Puglia Delibera n. 18/10

Corecom Puglia Delibera n. 17/10

Non può essere riconosciuto all'utente un indennizzo per mancato riscontro al reclamo nel caso in cui l'utente si sia limitato a scrivere all'operatore intimandogli di rilasciare l'utenza ad altro operatore, non risultando tale comunicazione qualificabile come "reclamo", perché non diretta a segnalare un disservizio ai sensi della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Corecom Puglia Delibera n. 10/11

Si versa nell'ipotesi del reclamo quando l'utente, ritenendo di essere stato vittima di un'ingiustizia o di un danno, avanza verbalmente o per iscritto una formale protesta nei confronti dell'operatore. Non può quindi essere considerato tale un fax inviato dall'utente contenente una semplice richiesta,

compilata su moduli pre-impostati dal gestore. Conseguentemente nulla è dovuto all'utente in caso di mancato riscontro.

Corecom Puglia Delibera n. 18/11

In base all'articolo 1 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, deve intendersi come "reclamo" l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata.

Ai sensi degli articoli 8 e 11 della suddetta delibera, inoltre, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta 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.

La finalità della norma è dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco idoneo 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 questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", quale inadempimento contrattuale.

Occorre infine precisare che l'indennizzo deve essere corrisposto a prescindere dalla fondatezza del reclamo, perché soltanto una corretta gestione del reclamo può assicurare all'utente il dialogo con la controparte.

Conformi:

Corecom Puglia Delibera n. 28/11

Corecom Puglia Delibera n. 32/11

190

Corecom Puglia Determinazione n. 13/11

L'omessa gestione del reclamo da parte del fornitore del servizio di televisione a pagamento viola l'articolo 4 della delibera Agcom n. 278/04/CSP e fa sorgere in capo all'utente il diritto all'indennizzo.

Conformi:

Corecom Puglia Determinazione n. 27/11

Corecom Lazio Delibera n. 38/11

Corecom Puglia Delibera n. 18/12

La delibera Agcom n. 179/03/CSP, agli articoli 8 e 11, impone agli operatori di fornire una risposta scritta e adeguatamente motivata nei casi di rigetto del reclamo, al fine di dare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non nasce paritario, a causa della qualità dell'operatore di soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie l'operatore risulta aver dato riscontro ai reclami dell'utente ed essersi attivato fattivamente, rimborsando le fatture contestate: non sussistono perciò i presupposti per la concessione di un indennizzo da mancata risposta ai reclami.

Corecom Puglia Delibera n. 21/12

L'obbligo per l'operatore di riscontrare per iscritto ed in maniera adeguata i reclami formulati dall'utente sussiste solo in caso di mancato accoglimento degli stessi, e non in tutti quei casi in cui il gestore, anche per facta concludentia, risolva la problematica e/o accolga le doglianze dell'utente.

Corecom Puglia Delibera n. 26/12

Non può essere accolta la domanda di indennizzo proposta dall'utente per mancata risposta ai reclami qualora risulti che l'operatore abbia tempestivamente riscontrato il reclamo, sia telefonicamente che per iscritto, illustrando le motivazioni del ritardo nell'espletamento della procedura di mobile number portability.

Corecom Puglia Determinazione n. 26/12

L'istanza dell'utente volta all'ottenimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta, dato che né la richiesta di downgrade del pacchetto di abbonamento né quella di rimborso possono essere intese come reclamo, ai sensi del combianto disposto degli artt. 8 e 11 della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Peraltro nel caso di specie tale istanza risulta comunque infondata, poichè l'operatore ha fornito la prova di aver riscontrato per facta concludentia entrambe le richieste dell'utente.

Corecom Toscana Delibera n. 6/10

Sussiste la responsabilità dell'operatore per violazione di quanto disposto dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP qualora l'operatore ometta di riscontrare il reclamo dell'utente entro il termine di trenta giorni contrattualmente previsto.

Corecom Toscana Delibera n. 27/11

L'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, dispone che qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, 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; viceversa, in caso di inadempimento, l'utente ha diritto ad un indennizzo "da mancata risposta a reclamo" ai sensi dell'articolo 11, comma 2 della richiamata delibera.

Conformi:

Corecom Abruzzo Determinazione n. 30/12

Corecom Abruzzo Determinazione n. 46/12

Corecom Calabria Delibera n. 21/11

Corecom Calabria Delibera n. 35/11

Corecom Calabria Delibera n. 36/11

Corecom Calabria Delibera n. 37/11

Corecom Calabria Delibera n. 38/11

Corecom Calabria Delibera n. 39/11

Corecom Calabria Delibera n. 40/11

Corecom Calabria Delibera n. 7/12

Corecom Calabria Delibera n. 12/12

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 2/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 6/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 27/12

Corecom Lazio Delibera n. 4/11

Corecom Lazio Delibera n. 9/11

Corecom Lazio Delibera n. 10/11

Corecom Lazio Delibera n. 23/11

Corecom Lazio Delibera n. 28/11

Corecom Lazio Delibera n. 31/11

Corecom Lazio Delibera n. 32/11

Corecom Lazio Delibera n. 54/11
Corecom Lazio Delibera n. 64/11
Corecom Lazio Delibera n. 65/11
Corecom Lazio Delibera n. 1/12
Corecom Lazio Delibera n. 2/12
Corecom Lazio Delibera n. 14/12
Corecom Lazio Delibera n. 20/12
Corecom Lazio Delibera n. 21/12
Corecom Lazio Delibera n. 31/12
Corecom Lazio Delibera n. 39/12
Corecom Puglia Delibera n. 4/11
Corecom Puglia Delibera n. 8/11

Corecom Puglia Delibera n. 9/11
Corecom Puglia Delibera n. 13/11
Corecom Puglia Delibera n. 15/11
Corecom Puglia Delibera n. 20/12
Corecom Toscana Delibera n. 3/12
Corecom Toscana Delibera n. 4/12
Corecom Toscana Delibera n. 11/12
Corecom Toscana Delibera n. 18/12
Corecom Umbria Delibera n. 12/12
Corecom Umbria Delibera n. 76/12
Corecom Umbria Delibera n. 77/12
Corecom Umbria Delibera n. 78/12

Corecom Toscana Determinazione n. 10/12

Deve essere accolta la richiesta di indennizzo avanzata dall'utente per mancata risposta al reclamo, qualora l'operatore si sia limitato a comunicargli il non accoglimento del reclamo, senza alcuna motivazione in merito. Infatti, in caso di rigetto, la risposta dell'operatore, in base all'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, deve essere adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti dall'operatore.

Coprocom Trento Delibera n. 2/12

Viola l'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, l'operatore telefonico che non fornisca riscontro scritto e motivato ad un reclamo avanzato dall'utente. Da tale violazione consegue il diritto ad un equo indennizzo per l'utente, in ossequio a quanto più volte ribadito dall'Autorità, secondo cui "la mancata risposta ai reclami inviati, da cui è derivata per gli utenti una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto degli utenti medesimi al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP".

192

Corecom Umbria Delibera n. 17/10

L'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede in capo agli operatori l'obbligo di fornire adeguata risposta ai reclami degli utenti entro un termine che non può essere superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta e sempre in forma scritta in caso di rigetto. La mancata risposta ai reclami determina un difetto di contraddittorio con l'operatore, che evidenzia il forte squilibrio tra la posizione di quest'ultimo rispetto all'utente, e che legittima il riconoscimento di un indennizzo, a prescindere da una formale domanda in tal senso da parte dell'utente.

Corecom Umbria Determinazione n. 19/11

Per espressa previsione dell'articolo 8 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, i reclami possono essere effettuati anche per telefono, cioè con modalità di cui l'utente non può fornire prova documentale.

L'utente però è tenuto ad indicare in giudizio la data in cui ha effettuato il reclamo, che spetterà eventualmente alla controparte contestare, allegando le registrazioni telefoniche del call-center.

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

La risposta dell'operatore deve considerarsi tempestiva se effettuata entro 45 giorni dall'inoltro del reclamo, ai sensi del citato articolo 8.

SUBENTRO

Agcom Delibera n. 136/10/CIR

Qualora risulti provato, come nel caso di specie, che l'operatore non abbia rispettato i termini contrattualmente previsti per la lavorazione della domanda di subentro, deve riconoscersi il diritto dell'utente ad un indennizzo per il ritardo.

Corecom Lazio Delibera n. 52/12

Il subentro consiste, notoriamente, in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza). Non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare, al riguardo, sicché dovrà farsi riferimento alla richiesta di subentro ed al contratto (nonché alle condizioni generali di contratto ed alla carta dei servizi specificatamente approvati) sottoscritto tra le parti, in particolare per valutare la fondatezza della doglianza relativa alla ritardata lavorazione della richiesta di subentro.

Nel caso di specie, le condizioni generali di contratto prevedono un termine di 30 giorni per effettuare la variazione. Risulta provato che l'operatore non ha rispettato tale termine, perciò l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo.

Con riferimento alla quantificazione dell'indennizzo, occorre considerare che il subentro si sostanzia, come detto, in una variazione amministrativa del contratto (modificazione dell'intestazione del rapporto), permanendo invariate le caratteristiche sostanziali del rapporto, con conseguente ridotto disagio dell'utente, rispetto alle fattispecie principali di disservizio per cui è previsto l'indennizzo (interruzione linea, mancata attivazione, malfunzionamento, etc.), perciò si ritiene di dover liquidare l'indennizzo per il ritardato subentro in via equitativa.

PORTABILITÀ / MIGRAZIONE / RIENTRO

Agcom Delibera n. 26/10/CIR

Deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di rientro qualora, come nel caso di specie, risulti provato che il ritardo è imputabile all'operatore convenuto, il quale non ha fornito all'utente un'informazione chiara ed esaustiva circa la modulistica da compilare per ottenere il rientro dell'utenza.

Agcom Delibera n. 140/10/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore convenuto qualora risulti provato, come nel caso di specie, che il ritardo nell'espletamento della procedura di number portability sia allo stesso imputabile, in forza della normativa applicabile *ratione temporis* alla fattispecie (delibera Agcom n. 4/99/CIR, art. 4, comma 3).

Agcom Delibera n. 14/11/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora risulti provato che lo stesso, una volta ricevuta la richiesta di migrazione, non abbia provveduto ad attivare la procedura prevista dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, né abbia provveduto ad informare l'utente dell'ineseguitività della richiesta.

Conformi:

Agcom Delibera n. 81/12/CIR

Agcom Delibera n. 65/11/CIR

Nel caso di specie (riferita a fatti dell'anno 2006), non sussiste alcuna responsabilità in capo al recipient in ordine alla ricezione della duplice fatturazione (da parte del recipient e del donating), in quanto l'operatore convenuto ha dimostrato nel corso del procedimento (tramite registrazione vocale delle telefonate) di avere fornito adeguata informativa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto disposto dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e in particolare in ossequio a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

In particolare, la necessità dell'acquisizione da parte del recipient stesso dell'autorizzazione dell'utente alla portabilità della numerazione al fine di predisporre la dismissione effettiva dalla rete del donating è stata comunicata dal recipient non solo nella fase precontrattuale diretta all'acquisizione del consenso informato, ma anche nella fase genetica del rapporto contrattuale, ovvero all'atto dell'attivazione del servizio.

Nonostante la reiterata informativa, l'istante, di converso, non ha dimostrato di essersi attivato a richiedere la portabilità della risorsa numerica secondo le modalità e le formalità previste dal quadro regolamentare; al riguardo, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, comma 1, della delibera Agcom n. 7/00/CIR secondo il quale "il cliente che chieda la prestazione di SPP all'operatore recipient è tenuto ad esercitare il proprio diritto di recesso dal contratto che lo lega all'operatore donating", si deve precisare che la richiesta dell'utente è condicio sine qua non per la dismissione effettiva dalla rete Telecom e per garantire l'accesso completamente disaggregato alla rete locale (full unbundling).

Agcom Delibera n. 69/11/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore per il ritardo della conclusione della procedura di rientro qualora questi abbia dato corso alla dismissione della linea senza rispettare i termini contrattualmente e normativamente previsti.

Conformi:

Agcom Delibera n. 136/10/CIR

Agcom Delibera n. 82/11/CIR

Da un punto di vista regolamentare (delibera Agcom n. 4/06/CONS come modificata ed integrata dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS) si ha migrazione quando viene richiesto il passaggio dall'OLO donating all'OLO recipient oppure da un operatore OLO donating a Telecom. In entrambi i casi, c'è migrazione se viene utilizzata la rete di accesso di Telecom. Nella ipotesi di migrazione OLO1-OLO2 (caso di specie) l'operatore proprietario della rete opera esclusivamente come

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

divisione Wholesale (rete); l'articolo 20 della delibera n. 274/07/CONS stabilisce, infatti, che “la divisione rete dell'operatore notificato dà seguito alle richieste di attivazione, migrazione o cessazione dei servizi di accesso secondo la volontà manifestata dal cliente al recipient, indipendentemente dai servizi intermedi coinvolti”. In tal senso il recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (data avvenuta consegna) concordata con il cliente (cd. fase 3 della procedura di migrazione). Telecom Italia, quindi, è tenuta ad effettuare il provisioning del servizio intermedio potendo, nei casi specificati dalla normativa, notificare un KO tecnico. La normativa, quindi, impone a TI Wholesale una serie di adempimenti per utilizzare la rete di accesso di Telecom e gestire, tecnicamente, il passaggio da un operatore all'altro. La funzione svolta da TI Wholesale nella procedura di migrazione prescinde, dunque, da ogni forma di legami con l'utente e, pertanto, non può costituire oggetto di contenzioso né fonte di inadempienza contrattuale.

Tutto ciò che concerne i rapporti con la clientela resta una prerogativa della divisione commerciale (TI Retail) la quale si interfaccia con Wholesale come un qualsiasi altro operatore alternativo.

In conclusione, se da un lato alcuna responsabilità è imputabile alla società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni sopra specificate, dall'altro si può ritenere che l'intero periodo di disagio patito dall'utente risulta adeguatamente ristorato a seguito dell'accordo transattivo sottoscritto con l'operatore donating.

Agcom Delibera n. 101/11/CIR

In base alla vigente normativa regolamentare, gli operatori di telecomunicazioni sono tenuti a garantire nelle procedure di passaggio tra operatori, per quanto tecnicamente possibile, il minimo disservizio all'utente finale. In particolare, in caso di passaggio tra operatori, l'articolo 20, comma 3, della delibera Agcom n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, prevede in capo all'operatore notificato, nel caso di specie donating della numerazione de qua, l'obbligo di effettuare le operazioni necessarie al fine di minimizzare il tempo di disservizio del cliente.

195

Agcom Delibera n. 103/11/CIR

La procedura di migrazione è stata introdotta con la delibera Agcom n. 274/07/CONS al fine di garantire un più agevole passaggio degli utenti tra gli operatori di comunicazione elettronica. Le fasi della procedura sono indicate puntualmente all'articolo 17-bis. In particolare:

- a. il cliente finale può comunicare la richiesta di attivazione all'operatore recipient, indicando il nominativo dell'operatore donating.
- b. l'operatore recipient trasmette la richiesta di attivazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente.
- c. la divisione rete dell'operatore notificato, dopo aver preso in carico l'ordine, conferma al recipient la data di attesa consegna e comunica, non prima di cinque giorni dalla data di attesa consegna, alla propria divisione commerciale la cessazione del cliente. Tale comunicazione non contiene alcuna indicazione relativa al recipient ed al servizio di cui è stata richiesta l'attivazione.
- d. l'operatore recipient fornisce entro 3 giorni lavorativi dalla data attesa di consegna, una comunicazione al cliente che conferma la data prevista per l'attivazione.
- e. gli operatori recipient e donating possono interrompere l'attivazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12.

f. alla data attesa di consegna, la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di attivazione e la notifica al recipient ed alla propria divisione commerciale.

Con riferimento al caso di specie, sulla base della documentazione acquisita agli atti, è emerso che esclusivamente l'operatore recipient è responsabile in relazione alla mancata procedura di migrazione in quanto lo stesso non ha mai avviato la cd. fase 3 della procedura di migrazione, determinando il fallimento della stessa procedura.

Agcom Delibera n. 115/11/CIR

L'indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione deve essere corrisposto da entrambi gli operatori coinvolti qualora risulti provato che il ritardo è da imputarsi ad entrambi, seppure con riferimento a periodi diversi.

Conformi:

Agcom Delibera n. 157/11/CIR

Agcom Delibera n. 121/11/CIR

Sussiste la responsabilità dell'operatore recipient per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato alla risoluzione della problematica, e non abbia fornito adeguata informativa all'utente in ordine al completamento della procedura di portabilità e ciò legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell'utente.

Agcom Delibera n. 23/12/CIR

196

Secondo il quadro regolamentare previsto dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché le disposizioni contenute nell'accordo quadro del 16 giugno 2008 in materia di trasferimento delle utenze telefoniche, si deve evidenziare che nel processo di migrazione tra OLO donating ed OLO recipient, laddove la risorsa numerica da migrare sia legata a uno o più numeri ad essa associati, il recipient nella fase 1 deve comunicare il codice di migrazione completo, cioè quello che identifica la risorsa ed i numeri ad essa annessi. Nella fase 2 il recipient deve comunicare al donating il codice di migrazione unitamente all'elenco di tutte le numerazioni associate all'accesso anche nel caso in cui la risorsa da migrare sia una sola. Invero nella fase 3 il recipient deve chiedere l'attivazione della risorsa e dei numeri che intende migrare. Di seguito, Telecom espleta l'ordine e comunica al donating il dettaglio dei soli numeri che il recipient intende trasferire. Solo dopo la comunicazione di tale informativa, il donating, verificato che i numeri restino senza accesso sottostante, può procedere alla cessazione di tali numeri o chiederne la portabilità su altro accesso.

Nel caso di specie, l'operatore donating risulta aver adempiuto a quanto prescritto dalla normativa, per cui nessuna responsabilità per inadempimento può essergli imputata.

Conformi:

Agcom Delibera n. 102/12/CIR

Agcom Delibera n. 24/12/CIR

Qualora una numerazione, sebbene abbinata ad una sim mobile, sia geografica la stessa deve essere assoggettata alla normativa in tema di portabilità del numero "pura". Giova ricordare, in proposito,

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

che la procedura di portabilità dei siffatti numeri è governata dalla delibera Agcom n. 41/09/CIR, articolo 7, da ultimo modificato con delibera Agcom n. 35/10/CIR, articolo 5, nella quale uno dei passaggi centrali è rappresentato proprio dalla fornitura da parte del donating del codice di number portability (la cui implementazione è contenuta nella delibera Agcom n. 52/09/CIR, all'articolo 1) all'utente che ne faccia richiesta, il quale può poi attivare il processo di portabilità comunicando il codice al gestore recipient. E' bene sottolineare, quindi, che gli adempimenti di competenza del gestore donating si limitano alla comunicazione del codice di number portability al cliente nelle forme previste dalla normativa vigente (fattura, area web riservata al cliente, call center, IVR). Nel caso di specie, l'operatore donating risulta aver adempiuto a quanto prescritto dalla normativa, per cui nessuna responsabilità per inadempimento può essergli imputata.

Agcom Delibera n. 46/12/CIR

Nessuna responsabilità per il diniego alla portabilità può essere addebitata all'operatore qualora questi risulti aver tenuto una condotta conforme al quadro regolamentare di cui alle delibere Agcom n. 19/01/CIR e n. 78/08/CIR. Nel caso di specie l'operatore ha infatti fornito evidenza della sussistenza della causale di scarto "servizio non attivo, per cessazione del servizio, da oltre 30 giorni solari" che legittima il rifiuto della prestazione di portabilità del numero, in conformità a quanto previsto dall'articolo 10, comma 9, della delibera n. 19/01/CIR e dall'articolo 5, comma 10, della delibera n. 78/08/CIR.

Agcom Delibera n. 58/12/CIR

Sussiste responsabilità dell'operatore per ritardo nel rientro dell'utenza qualora questi non si attivi tempestivamente dopo la liberazione della linea da parte dell'altro operatore coinvolto nella procedura.

Agcom Delibera n. 61/12/CIR

In assenza di elementi probatori prodotti dall'operatore recipient, deve dichiararsi la responsabilità di quest'ultimo per ritardo nella lavorazione della richiesta di portabilità.

Agcom Delibera n. 91/12/CIR

La domanda dell'utente relativa alla mancata migrazione deve, nel caso di specie, essere rigettata, in quanto detta migrazione era tecnicamente impossibile.

L'articolo 18 della delibera Agcom n. 4/06/CONS, come successivamente modificato dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS ed applicabile in questa materia, disciplina infatti la migrazione non già di ogni singola numerazione quanto delle sole numerazioni abbinate alle linee di accesso alla rete locale. L'Autorità, infatti, ha voluto garantire la migrazione delle linee di accesso alle reti di comunicazioni elettroniche per permettere agli utenti la fruizione dei servizi richiesti in un regime di massima concorrenza. In altre parole, il bene che deve essere garantito dagli operatori è l'accesso alla rete, cui è ovviamente associata anche una numerazione; non è, invece, la numerazione in re ipsa. Ciò esclude dall'obbligo di migrazione le numerazioni aggiuntive, come quelle oggetto della presente controversia, non abbinate a linee di accesso alla rete locale; tali risorse, infatti non possono tecnicamente migrare ma solo essere cessate e poi riattivate da altro operatore (tra l'altro, solo nel caso di attivazione di un'offerta tecnicamente corrispondente).

Queste caratteristiche tecniche determinano quindi il rigetto della domanda volta all'indennizzo per la mancata migrazione, in quanto, per le ragioni tecniche sopra descritte, tale operazione non era possibile.

Agcom Delibera n. 142/12/CIR

Nel caso di specie, l'utente ha richiesto la liquidazione di un indennizzo all'operatore donating per il mancato rientro di un'utenza fissa.

Bisogna quindi considerare quali attività il donating fosse tenuto ad espletare per consentire la migrazione delle utenze. Ed infatti, nel caso di migrazione, è il recipient a dover utilizzare il codice dell'OLO (fornito dal cliente in sede di sottoscrizione del nuovo contratto) ed avviare la relativa procedura. Al contrario, nel caso di cessazione con rientro è il donating ad espletare le attività iniziali; nel caso di specie risulta dalle schermate di sistema che sia stato il recipient ad aver interrotto il passaggio notificando un KO per "rifiuto del cliente". La mancata conclusione della suddetta procedura, pertanto, non può imputarsi, sic et simpliciter, al donating, unico destinatario del procedimento de quo.

Corecom Abruzzo Determinazione n. 30/12

La delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede 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, comma 2, stabilisce 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 attraverso apposite procedure di sincronizzazione).

In assenza di produzione delle condizioni generali di contratto, appare equo stabilire in 30 giorni il termine per l'adempimento della richiesta di migrazione.

Qualora alla scadenza del predetto termine l'operatore non abbia ancora adempiuto alla richiesta dell'utente, quest'ultimo ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo.

Conformi:

Corecom Abruzzo Determinazione n. 46/12 (relativamente alla prima parte della massima) **Corecom Abruzzo Determinazione n. 141/12** (relativamente alla prima parte della massima)

Corecom Abruzzo Determinazione n. 140/12

Corecom Calabria Delibera n. 19/11

Ai sensi dell'articolo 18, comma 5, della delibera Agcom n. 274/07/CONS, la portabilità del numero, indipendentemente dagli operatori coinvolti e dai servizi intermedi sottostanti alla migrazione, deve essere sincronizzata al passaggio della linea di accesso (e, nel caso di linea con più numeri, è prevista una modalità di gestione sincronizzata della portabilità di tali numeri). Pertanto, qualora questa norma non sia rispettata, e si determini una mancanza di sincronia tra portabilità e passaggio della linea, sorge in capo all'utente un diritto all'indennizzo.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 20/11

Corecom Calabria Delibera n. 21/11

La delibera Agcom n.274/07/CONS pone a carico degli operatori coinvolti nelle procedure di migrazione l'obbligo di coordinare e sincronizzare le attività di reciproca pertinenza, onde garantire il minor disservizio all'utente finale.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 55/11

Corecom Umbria Delibera n. 39/12

Corecom Calabria Delibera n. 45/11

Esistono oggi tre distinte procedure standard per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa, per ciascuna delle quali sono previste tempistiche ben definite. Quale procedura si debba avviare, nel caso specifico, per realizzare il trasferimento dell'utenza, non è un problema che interessi il cliente, giacché questi deve semplicemente rivolgersi all'operatore recipient, comunicandogli la propria volontà di trasferire l'utenza presso di esso. E' dunque, compito dell'operatore recipient attivarsi senza indugio per l'avvio della procedura tecnicamente corretta tra quelle predefinite dall'Agcom. L'operatore recipient, nella fattispecie in esame, non ha tempestivamente avviato la procedura di rientro, nè si è fatto carico di informare il cliente, in ossequio ai fondamentali principi di correttezza e trasparenza professionale, che la sua richiesta, reiterata più volte, non poteva essere eseguita per impedimenti tecnici. Ciò stante, a prescindere da una valutazione in ordine alla fondatezza o meno della causa ostativa al rientro, si ravvisa, nella condotta dell'operatore recipient, una gestione negligente ed approssimativa della pratica riferita all'odierno ricorrente. Tale inerzia ha determinato, ai danni del cliente, una situazione di incertezza e di disagio, perdurante per lungo ed ingiustificato lasso di tempo, con ulteriori ripercussioni negative, attesa la perdita della numerazione in questione. E' appena il caso di rilevare che l'Agcom, interpretando il disposto di cui all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007, ha chiarito che il diritto al trasferimento delle utenze tra i diversi operatori "senza vincoli temporali o ritardi non giustificati" è riconosciuto ai clienti come diritto pieno ed incondizionato, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di attivare senza indugio le procedure di migrazione/trasferimento delle utenze entro modalità e tempi predefiniti (dalle delibere dell'Autorità), termini che, comunque, non devono eccedere un tempo massimo di 30 giorni dalla richiesta. Nel caso di specie, giacché il rientro del cliente sarebbe dovuto avvenire con la sola portabilità del numero, non coinvolgendo anche la risorsa di accesso, l'intera procedura di rientro in number portability avrebbe dovuto essere espletata in un tempo inferiore ai 10 giorni lavorativi. In ogni caso, è sancito l'obbligo, per gli operatori coinvolti nelle procedure di migrazione e trasferimento delle utenze, di sincronizzare le proprie attività onde poter garantire che il passaggio dell'utenza avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale e che la consegna del servizio abbia data certa. Infatti l'interruzione, anche parziale, della prestazione telefonica rappresenta un grave danno per il cliente nonchè una violazione degli obblighi di cui all'articolo 80 del codice delle comunicazioni elettroniche. Per quanto sopra, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di un equo indennizzo per la condotta dell'operatore, atteso che quest'ultimo non ha dato corso alle corrette procedure di rientro, è venuto meno ai suoi doveri di correttezza e diligenza professionale per la totale carenza informativa nei confronti del cliente, si è reso responsabile, di conseguenza, della perdita della numerazione in capo al medesimo utente.

Corecom Calabria Delibera n. 49/11

I recenti interventi normativi dell'Agcom, mirati a standardizzare e semplificare le tempistiche di trasferimento delle utenze tra operatori, stabiliscono il principio secondo cui, in ogni caso, gli utenti hanno il diritto pieno ed incondizionato di trasferire le utenze da un operatore all'altro senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e con il minimo disservizio sulle utenze stesse. A tal fine, gli stessi devono limitarsi a comunicare all'operatore recipient la propria volontà di trasferire l'utenza presso di esso.

Quest'ultimo deve farsi carico di avviare tempestivamente il processo di migrazione/portabilità, conformemente alla richiesta del cliente, sì da garantire al medesimo l'attivazione dell'utenza entro la tempistica predefinita dall'Autorità, con il minimo disagio per il cliente stesso.

In mancanza, sorge in capo all'utente il diritto all'indennizzo.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 10/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 9/10

L'articolo 18, comma 2, della delibera Agcom n. 4/06/CONS, come novellata dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, obbliga, nell'ambito del processo di migrazione da un operatore ad un altro, l'operatore recipient a fornire all'utente una comunicazione che conferma la data prevista per la migrazione. Pur non trovando applicazione, tale obbligo, nell'ipotesi inversa di un esito negativo della migrazione, risulta evidente come la trasparenza e lo scambio di informazioni rappresentino principi che danno contenuto all'obbligo di correttezza e diligenza, qualificabile infatti come "dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra parte, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (Cass. S.U., sent. n. 28056/2008).

Peraltro, la condotta dell'operatore recipient che, una volta appreso il rigetto da parte dell'operatore donating e conosciuta la causale di scarto, ometta di darne immediata informazione all'utente, è autonomamente configurabile come violazione dell'articolo 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, laddove si afferma che l'operatore deve informare gli utenti delle decisioni che li riguardano e delle loro motivazioni.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/10

L'operatore che lasci ingiustamente e illecitamente priva di riscontro una richiesta di portabilità viola il contratto sottoscritto con l'utente, oltre a porsi in contrasto con la normativa di settore e con il generale obbligo di buona fede, di correttezza e di affidamento da osservarsi nell'esecuzione del contratto a favore dell'utente/consumatore. Tale condotta fa pertanto sorgere in capo all'utente il diritto ad un equo indennizzo.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 15/10

Nel caso di specie (procedura di migrazione) emerge una responsabilità a carico dell'operatore che si caratterizza per una duplice dimensione, omissiva e commissiva. L'operatore infatti non solo ha omesso di somministrare il servizio pattuito, ma ha provocato l'interruzione dell'erogazione del servizio da parte dell'operatore precedente, attraverso la richiesta di portabilità dell'utenza, che è stata correttamente liberata dall'operatore precedente ma non presa in carico dall'operatore qui

convenuto. La duplice dimensione dell'inadempimento contrattuale si riverbera necessariamente anche sulla quantificazione dell'indennizzo.

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 13/11

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 2/11

In assenza di specifica pattuizione tra l'operatore telefonico e l'utente volta a differire il dies ad quem per l'effettuazione della number portability, il suddetto termine è individuato in tre giorni lavorativi, così come disposto dall'articolo 5, comma 1, della delibera Agcom n. 78/08/CIR.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 24/11

In caso di richiesta di portabilità di due utenze telefoniche, atteso l'interesse dell'utente a una pronta esecuzione contrattuale, incorre in un colpevole ritardo l'operatore che invii all'operatore donating la richiesta di portabilità per una sola delle due utenze, procrastinando a una data successiva la richiesta di portabilità legata alla seconda utenza. Ai sensi dell'articolo 1375 c.c., in base al principio di buona fede contrattuale, il creditore è infatti obbligato "al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (cfr. Cass., sent. n. 264/2006), sacrificio nel caso di specie inesistente, considerando che entrambe le richieste di portabilità avrebbe potuto agevolmente essere avanzate nella stessa data.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 33/11

Una comunicazione dell'utente che attesti la propria volontà di sciogliere il contratto di somministrazione telefonica con un dato operatore e di effettuare la portabilità dell'utenza verso un altro, senza tuttavia individuare il gestore recipient e seguire le modalità regolamentari previste, legittima la protrazione della somministrazione del servizio telefonico sino al momento di completamento della richiesta di portabilità.

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 30/12

La procedura di trasferimento delle utenze telefoniche tra operatori, con riferimento alla cd. migrazione, consta di tre fasi.

Nella fase 1 l'utente chiede il codice di migrazione all'operatore, che provvede a fornirlo. L'utente è tenuto a fornire all'operatore recipient il codice di migrazione, perché questo possa provvedere ad inserire la richiesta di migrazione nel sistema telematico.

Nella fase 2 a seguito di avvio della migrazione da parte del recipient, l'OLO donating effettuerà le necessarie verifiche tecnico/formali.

Nella fase 3 il recipient provvede al passaggio della risorsa numerica sulla propria rete.

Nel caso oggetto della presente controversia l'operatore donating ha rifiutato la richiesta di migrazione in fase 2, con causale di scarto "cliente in cessazione o cessato". Tale causale però va utilizzata esclusivamente nei casi di cessazione di cui alla delibera Agcom n. 274/07/CONS.

L'operatore convenuto pertanto avrebbe dovuto chiarire le ragioni di utilizzo di detta causale, non limitandosi ad invocare sic et simpliciter la responsabilità di un terzo operatore, e deve pertanto essere ritenuto responsabile del ritardo nella migrazione.

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 69/12

In ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Agcom ha adottato la delibera n. 247/07/CONS, con l'intento di dettare misure a tutela dei consumatori e garantire la migrazione da un operatore all'altro con il minimo disservizio possibile per l'utente.

Nel caso di specie nessuna responsabilità per il ritardo nell'attivazione del servizio può essere attribuito all'operatore recipient, il quale ha fornito prova di aver rispettato la procedura bilaterale prevista dalla citata delibera, e di aver successivamente informato l'utente dei problemi riscontrati.

Corecom Lazio Delibera n. 2/10

In ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Agcom ha adottato la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto 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, comma 2, stabilisce 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; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del d. lgs. n. 259/2003, 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).

Nel caso di specie è pacifico fra le parti che si sia verificato un ritardo nel rilascio della linea. Ciò che risulta controverso è il dies a quo da cui calcolare il ritardo.

Deve in proposito specificarsi che il mero rilascio del codice di migrazione non può essere interpretato come richiesta di rilascio della linea. Occorre a tal fine una specifica richiesta dell'utente.

202

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 55/10

Corecom Lazio Delibera n. 3/10

Deve essere dichiarata la responsabilità dell'operatore, qualora questi non rilasci all'utente il codice di migrazione, impedendo così il rientro dell'utente al precedente operatore, in violazione della disciplina vigente in materia.

Corecom Lazio Delibera n. 20/10

Sussiste la responsabilità dell'operatore, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo, qualora risulti provato, come nel caso di specie, che l'operatore abbia violato la normativa in materia di cambiamento dei fornitori di accesso, non rendendo disponibile la linea ad altro operatore nonostante la regolare richiesta in tal senso da parte dell'utente.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 26/10

Corecom Lazio Delibera n. 27/10

Sussiste la responsabilità dell'operatore recipient qualora risulti provato che questi non abbia provveduto, dopo la rimozione dell'ostacolo tecnico che impediva il passaggio dell'utenza, a ritrasmettere all'operatore donating la richiesta di rilascio della linea, contravvenendo quindi alla normativa in materia di cambiamento dei fornitori di accesso.

Corecom Lazio Delibera n. 28/10

Non può essere accolta la domanda di indennizzo avanzata dall'utente per la mancata portabilità dell'utenza qualora, come nel caso di specie, l'operatore convenuto (recipient) dimostri di aver seguito la normativa in materia di cambiamento dei fornitori di accesso, provvedendo ad inoltrare all'operatore donating ben quattro richieste di attivazione, tutte rifiutate.

In tal caso infatti la mancata attivazione della number portability non può essere imputata al recipient, il quale ha dimostrato che l'inadempimento della prestazione è stato determinato da causa a lui non imputabile.

Corecom Lazio Delibera n. 52/10

Nessuna responsabilità può essere imputata all'operatore donating qualora risulti provato che sia stato l'operatore recipient a non provvedere né alla rimozione dell'ostacolo tecnico che impediva il passaggio dell'utenza (nel caso di specie: codice di migrazione errato), né a ritrasmettere all'operatore donating la richiesta di rilascio della linea, contravvenendo quindi alla normativa in materia di cambiamento dei fornitori di accesso.

Corecom Lazio Delibera n. 53/10

Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi non si attivi per effettuare la procedura di rientro dell'utenza, richiesta dal cliente, entro il termine normativamente e contrattualmente previsto.

Corecom Lazio Delibera n. 54/10

Sussiste la responsabilità dell'operatore recipient qualora questi non si attivi per effettuare la procedura di trasferimento dell'utenza, richiesta dal cliente, entro il termine normativamente e contrattualmente previsto.

Corecom Lazio Delibera n. 11/11

In materia di portabilità del numero, a fronte del lamentato inadempimento da parte dell'utente rispetto alla richiesta prestazione di number portability, per escludere la propria responsabilità, incombe all'operatore l'onere di dimostrare che l'inadempimento è stato determinato da circostanze a lui non imputabili o da problematiche tecniche non causate da sua colpa, circostanze e problematiche di cui peraltro l'utente deve essere adeguatamente informato. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per l'esatto adempimento, ovvero documentare la tempestività della richiesta inviata all'operatore donating.

Nella fattispecie, l'operatore, nonostante il reclamo dell'utente, non ha mai comunicato allo stesso l'esistenza di eventuali difficoltà tecniche o di altri ostacoli incontrati nell'adempimento dell'obbligazione e solo in pendenza del procedimento di definizione si è limitato ad affermare la presenza sui sistemi informatici della richiesta di portabilità, dichiarando che la richiesta sarebbe rimasta inevasa per responsabilità dell'operatore donating. Nessun documento idoneo a provare l'asserita esistenza della richiesta sui sistemi e la sua tempestività è stato prodotto dall'operatore e, prive di adeguato sostegno probatorio, tali affermazioni non sono sufficienti ad assolvere l'onere della prova su di lui gravante.

Ne consegue la esclusiva responsabilità dell'operatore recipient per l'inadempimento lamentato dall'utente.

Corecom Lazio Delibera n. 65/11

Non può essere attribuita all'operatore donating alcuna responsabilità per il ritardo nella procedura di migrazione (cui ha fatto seguito la perdita della numerazione), qualora risulti provato che lo stesso abbia eseguito correttamente tutti gli obblighi su di lui incombenti, rimettendo nella disponibilità del nuovo operatore le risorse numeriche dell'utente.

Corecom Lazio Delibera n. 66/11

Qualora l'incompletezza del codice di migrazione comunicato dal recipient determini l'esito negativo delle verifiche formali e gestionali compiute dal donating, ne consegue il legittimo rigetto della richiesta di migrazione; quindi nessuna responsabilità è pertanto in tal caso ascrivibile all'operatore donating.

Corecom Lazio Delibera n. 1/12

Nel caso di specie si controverte sulla migrazione di una utenza di telefonia fissa, procedura che vede coinvolti tre operatori, e precisamente l'operatore OLO donating, l'operatore OLO recipient, e l'operatore proprietario della rete di accesso. La disciplina applicabile è dunque quella prevista dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, dalla circolare dell'Agcom del 9 aprile 2008, dall'accordo quadro sulle migrazioni, dalla Delibera Agcom n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi.

Fase 1 (richiesta del cliente): il cliente aderisce all'offerta commerciale del recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice.

Fase 2 (comunicazione preventiva): il recipient trasmette la richiesta di passaggio al donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal recipient. Nei casi specificati dalla normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'accordo quadro.

Fase 3 (provisioning tecnico): ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, il recipient trasmette la richiesta di migrazione all'operatore proprietario della rete comunicando la DAC (Data Avvenuta Consegna) concordata con il cliente, e quest'ultimo effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO.

Nel caso di specie, seppure la procedura di migrazione è stata avviata tempestivamente dal recipient, tuttavia, a seguito dei KO ricevuti dal gestore della rete in fase 3, il recipient non ha altrettanto tempestivamente provveduto ad inviare nuovamente la richiesta di migrazione, contribuendo quindi al ritardo nella procedura.

Peraltro, non risulta neppure il recipient abbia informato il cliente dei motivi del ritardo nella attivazione dei servizi. Considerando quindi che il recipient non ha posto in essere tutte le attività necessarie per garantire una tempestiva attivazione dei servizi e che non ha adeguatamente informato il cliente del ritardo nella procedura di migrazione e dei motivi del ritardo, si ritiene che, sotto questo profilo, la sua condotta non sia stata conforme agli obblighi previsti, e che sussista una responsabilità contrattuale per inadempimento alle obbligazioni assunte, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato.

Corecom Lazio Delibera n. 8/12

Oggetto della controversia è l'asserito immotivato rifiuto della portabilità della numerazione da parte dell'operatore donating.

In ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Agcom ha adottato la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto 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, comma 2, stabilisce 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. Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del D. lgs. n. 259/2003, 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 (cd. DAC, data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

L'articolo 17-bis della delibera n. 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore recipient a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore donating.

Nel caso di specie, l'operatore donating ha comunicato l'impossibilità di espletare la procedura con la motivazione "linea in fase di trasformazione commerciale", ovvero con una causale di rigetto prevista dall'allegato 5 della delibera n. 274/07/CONS.

Pertanto, non si può configurare alcuna responsabilità o inadempimento in capo all'operatore donating.

Corecom Lazio Delibera n. 11/12

In materia di portabilità del numero, a fronte del lamentato inadempimento da parte dell'utente rispetto alla richiesta prestazione di number portability, per escludere la propria responsabilità, incombe all'operatore l'onere di dimostrare che l'inadempimento è stato determinato da circostanze a lui non imputabili o da problematiche tecniche non causate da sua colpa, circostanze e problematiche di cui peraltro l'utente deve essere adeguatamente informato. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per l'esatto adempimento, ovvero documentare la tempestività della richiesta inviata all'operatore donating.

Corecom Lazio Delibera n. 17/12

Il quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa è il seguente.

La legge n. 40/2007, di conversione del d.l. n. 7/07, 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 n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante “modifiche ed integrazioni alla delibera n. 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 n. 40/2007”.

Specificamente, la delibera n. 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.

Per quanto riguarda la cd. procedura “OLO2OLO” (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore donating “OLO” - vale a dire, diverso dal gestore della rete - ad un altro “OLO”), disciplinata dalla delibera n. 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l’Agcom ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell’utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore recipient oppure il proprio donating. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all’utente all’interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest’ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating (oltre che, in misura minore, dal gestore della rete), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L’articolo 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori donating e recipient, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l’effetto utile del diritto previsto dall’articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi.

Fase 1 (richiesta del cliente): il cliente aderisce all’offerta commerciale del recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice.

Fase 2 (comunicazione preventiva): il recipient trasmette la richiesta di passaggio al donating e quest’ultimo procede alle verifiche, fornendo l’esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal recipient. Nei casi specificati dalla normativa

può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'accordo quadro.

Fase 3 (provisioning tecnico): ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, il recipient trasmette la richiesta di migrazione al gestore della rete comunicando la DAC concordata con il cliente, il quale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO.

Gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera n. 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di 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.

Nel caso oggetto della presente definizione, dalla documentazione prodotta a fini istruttori dagli operatori recipient, appare con evidenza che l'operatore donating non ha adempiuto con la necessaria dovuta diligenza ai propri obblighi, normativi e contrattuali, con conseguente responsabilità a suo carico e corrispondente diritto dell'utente ad un indennizzo.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 21/12 (con riferimento al principio di diritto applicabile) **Corecom Lazio Delibera n. 53/12** (con riferimento al principio di diritto applicabile)

Corecom Lazio Delibera n. 43/12 (con riferimento alla procedura OLO2OLO)

Corecom Lazio Delibera n. 49/12

La richiesta di indennizzo formulata dall'utente per omessa migrazione non può essere accolta nel caso di specie, dato che dall'istruttoria è emerso che l'utente ha inviato all'operatore non una richiesta di migrazione ma solo una disdetta del contratto in essere, che quest'ultimo ha correttamente processato.

Solamente quando la procedura di dismissione della linea era già stata avviata, un altro operatore ha avanzato la richiesta di migrazione dell'utenza, richiesta che però risultava incompatibile con la disdetta formulata dall'utente e già elaborata.

Corecom Lazio Delibera n. 57/12

In ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Agcom ha adottato la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto 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, comma 2, stabilisce 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; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del d.lgs. n. 259/2003, 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 (cd. DAC, data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

L'articolo 17-bis della delibera n. 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore recipient a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore donating.

Nel caso di specie, risulta dal raffronto delle schermate dei sistemi telematici degli operatori coinvolti che la procedura di attivazione è stata tempestivamente avviata e si è correttamente conclusa: non si può pertanto configurare alcuna responsabilità o inadempimento in capo all'operatore recipient e la domanda dell'utente viene rigettata.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 58/12

Corecom Lazio Delibera n. 65/12

Il quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa è il seguente.

La legge n. 40/2007 di conversione del d.l. n. 7/2007, 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, in cui assumono rilievo la delibera n. 274/07/CONS, il cui articolo 17-bis definisce le modalità di migrazione di un cliente tra operatori (da OLO ad altro OLO, o da OLO a Telecom Italia); la delibera n. 41/09/CIR, il cui articolo 1 riduce la durata della fase 2 (inizialmente fissata dalla delibera 274/07/CONS in 10 o 20 giorni lavorativi a seconda del servizio da migrare), a 5 giorni lavorativi a partire dal 1.3.2010; la delibera n. 52/09/CIR (modalità di implementazione del codice segreto nell'ambito delle procedure di migrazione) il cui articolo 1 definisce le modalità di generazione del codice segreto e quelle di utilizzo nelle procedure di migrazione.

In particolare, la complessa normativa testè citata suddivide la migrazione in 3 fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti “donating”, cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e “recipient”, cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare).

In particolare, nella fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal donating. Nella fase 2 il recipient trasmette la richiesta di passaggio al donating e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal recipient), fornendo l'esito delle stesse al recipient entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il donating può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella fase 3 il recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO

(impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Nel caso di specie, risulta che l'operatore recipient non abbia rispettato la normativa sopra riportata, e deve quindi essere riconosciuto un indennizzo in favore dell'utente.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 66/12

Corecom Lazio Delibera n. 75/12

Corecom Lombardia Delibera n. 9/10

Per valutare la condotta dell'operatore che rifiuti di effettuare la portabilità di un numero telefonico aggiuntivo, occorre valutare la presenza di una clausola di limitazione alla number portability nelle condizioni generali di abbonamento relative al servizio usufruito dall'utente, e, successivamente, verificarne la conoscenza o la conoscibilità da parte dell'utente. Quanto all'adempimento da parte dell'operatore dei propri doveri informativi, si precisa che in base all'articolo 2, comma 6, della delibera Agcom n. 664/06/CONS, in caso di contratti a distanza, l'operatore, prima o al momento dell'esecuzione del contratto, è tenuto a recapitare all'utente un modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui agli artt. 52 e 53 codice del consumo e 70 codice delle comunicazioni elettroniche. Nel caso in esame, tali informazioni risultano contenute nella welcome letter inviata all'utente e prodotta in giudizio. Ciò posto, si ritiene che la condotta dell'operatore, concretizzatasi nel rifiuto alla portabilità del numero aggiuntivo, non possa essere considerata una pratica illegittima di retention (ossia di illegittimo ostacolo all'espletamento della procedura di portabilità), bensì una condotta conforme a quanto stabilito delle condizioni generali di abbonamento. Condizioni conoscibili (se non di fatto conosciute) dall'utente.

209

Corecom Lombardia Delibera n. 15/11

In materia di procedura di migrazione, una volta inviata la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia con indicazione della Data di Attesa Consegna (cd. fase 3 della procedura di migrazione, così come descritta dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS e relativi allegati), sul recipient non incombono oneri ulteriori. In base all'articolo 18, comma 2, lett. g), della delibera n. 274/07/CONS, "alla data di attesa consegna la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di migrazione e la notifica sia al donating che al recipient". Nel caso di specie, la data di completamento del provisioning tecnico è stata posticipata rispetto alla data di attesa consegna, senza che il recipient avesse né l'onere né la possibilità di bloccare la liberazione della linea da parte del donating alla data stabilita.

Corecom Lombardia Delibera n. 25/12

Nel valutare la condotta degli operatori coinvolti in una procedura di migrazione, occorre tenere presente che tale procedura prevede in linea generale, che sia l'operatore recipient a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore donating e soltanto in via residuale la possibilità di inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore donating. Il passaggio dell'utenza avviene poi in una data (cd. DAC, Data di Attesa Consegna) fissata dal cliente e dall'operatore richiedente.

Corecom Puglia Delibera n. 9/11

L'articolo 5, comma 10, della delibera Agcom n. 78/08/CIR, prevede che la richiesta di attivazione della prestazione può essere scartata o rifiutata dall'operatore donating solamente in una serie di ipotesi tassative elencate nell'articolo stesso. Inoltre, l'operatore deve informare l'utente delle difficoltà o cause di rifiuto riscontrate nella portabilità dell'utenza. In mancanza, sorge in capo all'utente il diritto all'indennizzo.

Corecom Puglia Delibera n. 34/11

Sussiste una differenza tra un mero processo di migrazione della numerazione e una portabilità del numero "pura" (cui si deve ricorrere quando il cliente è attestato su un accesso proprietario, nel caso di specie fibra ottica). Non essendo applicabile *ratione temporis* al caso di specie la delibera Agcom n. 35/10/CIR relativa alla portabilità del numero pura, perché il gestore potesse attivare la procedura di rientro, l'utente avrebbe dovuto richiedere all'operatore donating una cessazione del numero con rientro. In mancanza di una tale domanda, non può essere riconosciuto all'utente nessun indennizzo da ritardo nella portabilità.

Corecom Puglia Delibera n. 37/11

Non può essere integralmente addebitata all'operatore donating la responsabilità del ritardo nella procedura di portabilità qualora dapprima l'utente non abbia espresso in modo chiaro la propria volontà (chiedendo inizialmente solo di interrompere il rapporto contrattuale, e, solo successivamente il passaggio ad altro operatore), e in seguito abbia ottenuto una causale di scarto da parte del recipient che ha di fatto bloccato la procedura.

Corecom Puglia Delibera n. 26/12

La procedura di mobile number portability prevede che il cliente si rivolga al nuovo operatore (ricevente) per richiedere la prestazione. Quest'ultimo raccoglierà i dati del cliente e la documentazione necessaria alla fornitura della prestazione.

E' cura dell'operatore ricevente comunicare l'acquisizione e la data di passaggio da una rete all'altra del numero oggetto di portabilità al vecchio operatore (cedente).

L'Agcom ha stabilito la durata massima del periodo di realizzazione della prestazione di mobile number portability: la delibera Agcom n. 78/08/CIR contemplava il termine di 3 giorni lavorativi, poi ridotto ad un giorno lavorativo con l'entrata in vigore della delibera n. 147/11/CIR.

Nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie è emerso che la condotta dell'operatore convenuto è stata conforme alla normativa, avendo anche informato l'utente delle motivazioni di ritardo nella portabilità, imputabili ad un errore da parte del donating.

Corecom Puglia Determinazione n. 14/12

Sussiste la responsabilità dell'operatore donating qualora questo non si attivi per effettuare la procedura di rientro richiesta dall'utente nel rispetto dei tempi contrattualmente e normativamente previsti.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 6/11

Corecom Lazio Delibera n. 13/11

Corecom Lazio Delibera n. 68/11

Corecom Toscana Delibera n. 6/10

L'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo nell'espletamento della procedura di number portability qualora, come nel caso di specie, venga dimostrata la responsabilità dell'operatore donating, il quale abbia omissso di dare corso alla procedura normativamente prevista, senza nemmeno informare l'utente degli eventuali problemi tecnici riscontrati.

Corecom Toscana Delibera n. 24/11

Deve essere rigettata la domanda dell'istante volta all'ottenimento dell'indennizzo contrattualmente previsto (nel caso di specie per mancata o ritardata migrazione da un operatore ad un altro), qualora l'operatore abbia dimostrato che la mancata migrazione è stata determinata da circostanze ad esso non imputabili, e che pertanto nella sua condotta non sia ravvisabile alcuna responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 c.c.

Corecom Toscana Delibera n. 4/12

In forza dell'articolo 5, comma 1, delibera Agcom n. 78/08/CIR (norme riguardanti la portabilità di un numero mobile), i tempi della realizzazione della portabilità non devono superare i tre giorni lavorativi dall'invio della richiesta da parte dell'operatore recipient. In caso contrario, sorge nell'utente il diritto all'indennizzo.

Corecom Toscana Delibera n. 12/12

La legge n. 40/2007 (articolo 1, comma 3), la delibera Agcom n. 274/07/CONS e la successiva n. 41/09/CIR, hanno introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare la concreta attuazione della facoltà, riconosciuta all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore senza incertezze sui tempi di attivazione, fissando in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

Inoltre, gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Quindi, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore ovvero gli operatori, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze loro non imputabili. In questi casi, peraltro, i gestori devono anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, allo stesso modo, gli operatori devono anche dimostrare di essersi diligentemente attivati per adempiere esattamente; in caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Coprocom Trento Delibera n. 3/10

Qualora l'operatore telefonico non rispetti i tempi previsti per effettuare la migrazione per trasferimento dell'utenza ad altro operatore, sorge in capo all'utente il diritto ad un equo indennizzo.

Conformi:

Coprocom Trento Delibera n. 4/10

Coprocom Trento Delibera n. 5/10

Coprocom Trento Delibera n. 2/11

In materia di cambiamento dell'operatore che fornisce il servizio di telefonia, il d.lgs. n. 259/2003 recante il codice delle comunicazioni elettroniche, stabilisce all'articolo 70, comma 1, lett. b), il principio 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 ed operatore. La delibera Agcom n. 274/07/CONS al fine di assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, ha introdotto un'apposita procedura bilaterale, volta ad evitare incertezze sui tempi di attivazione del servizio e altri disservizi. Il mancato rispetto di tali procedure fa sorgere, in capo all'utente che ne faccia richiesta, il diritto al riconoscimento di un equo indennizzo.

Conformi:

Coprocom Trento Delibera n. 3/12

Coprocom Trento Delibera n. 5/12

Coprocom Trento Delibera n. 4/12

Coprocom Trento Delibera n. 9/12

Corecom Umbria Delibera n. 20/10

L'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo qualora risulti, come nel caso di specie, che l'operatore non abbia processato la richiesta formulata dall'utente per il rientro della linea telefonica allo stesso intestata, senza fornire alcuna comunicazione circa le motivazioni della mancata evasione della richiesta.

Corecom Umbria Delibera n. 4/11

In tema di portabilità, l'articolo 80 del codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. n. 259/2003) riconosce il diritto alla conservazione del proprio numero telefonico indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio e l'articolo 5 della delibera Agcom n. 78/08/CIR prevede che il periodo di realizzazione della prestazione di mobile number portability non deve superare i tre giorni lavorativi dall'invio della richiesta da parte dell'operatore recipient fino alla data di cut-over, indipendentemente all'eventuale termine di preavviso per il recesso dal contratto.

Qualora l'esecuzione della procedura di portabilità richieda tempi maggiori, in mancanza di specifiche prove offerte dall'operatore per dimostrare il proprio corretto adempimento, sorge in capo all'utente il diritto ad un indennizzo.

Corecom Umbria Delibera n. 24/11

L'articolo 20, comma 3, della delibera Agcom n.274/07/CONS stabilisce che le procedure di passaggio tra operatori garantiscono il minimo disservizio per l'utente finale e che gli operatori

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

coinvolti devono sincronizzare le attività di attivazione e disattivazione dei servizi previo accordo tra loro.

L'operatore donating che non dia prova di avere sincronizzato la propria attività di disattivazione con quella di attivazione dell'operatore recipient, e che, nel caso di specie, abbia ammesso di avere operato la disattivazione tenendo conto solamente della DAC (data di attesa consegna), deve essere ritenuto corresponsabile, in misura pari 50%, dell'interruzione del servizio subita dall'utente.

Infatti la DAC è sicuramente finalizzata al coordinamento ed alla sincronizzazione degli operatori, ma anche perché rimodulabile (per espressa previsione dell'articolo 18 e del comma 12 dell'articolo 17 della delibera Agcom n. 274/07/CONS) la sua fissazione non esaurisce l'attività di coordinamento e sincronizzazione che gli operatori devono porre in essere nelle procedure di migrazione (altrimenti non avrebbe neanche senso la previsione generale del citato articolo 20).

Corecom Umbria Delibera n. 17/12

La delibera Agcom n. 274/07/CONS pone a carico degli operatori coinvolti nelle procedure di migrazione l'obbligo di coordinare e sincronizzare le attività di reciproca pertinenza, onde garantire il minor disservizio all'utente finale.

Perciò, in caso di tre rifiuti consecutivi da parte del donating di effettuare la migrazione, con causale "anagrafica incongruente" (nel caso di specie per un codice fiscale errato), se il primo blocco non può essere imputabile a responsabilità del donating, lo stesso deve viceversa essere ritenuto responsabile nella misura del 50% della ritardata migrazione per non aver collaborato con l'operatore recipient al fine di eliminare l'errore che era alla base dell'interruzione della procedura.

Corecom Umbria Delibera n. 25/12

L'opzione "portabilità condizionata", presente su un modulo di adesione, qualora non venga barrata dall'utente, consente all'operatore di attivare la nuova sim indipendentemente dal buon esito della procedura di migrazione dell'utenza (provvedendo a fatturare i relativi costi). Viceversa, qualora tale opzione fosse stata barrata, l'operatore avrebbe potuto attivare la Sim solamente al momento della portabilità dell'utenza.

Qualora però il contratto contenga altresì un'indicazione precisa della data entro la quale la portabilità avrebbe dovuto essere effettuata, e l'operatore non la rispetti, lo stesso deve essere considerato inadempiente, e sorge in capo all'utente un diritto all'indennizzo.

Corecom Umbria Delibera n. 31/12

E' illegittimo il comportamento dell'operatore che utilizzi la situazione debitoria dell'utente per inibirne la migrazione verso altro gestore.

Infatti, in base alla delibera Agcom n. 274/07/CONS e successive modifiche, l'operatore donating può notificare un KO al recipient solo se sussiste una delle causali di scarto espressamente indicate nell'allegato 5 dell'accordo quadro. Lo stato di morosità dell'utente non è inserito nella predetta elencazione e, quindi, la procedura di migrazione non può essere interrotta in virtù di tale motivazione.

Corecom Umbria Delibera n. 42/12

Deve essere riconosciuto il diritto dell'utente ad un indennizzo qualora in via istruttoria emerga la responsabilità dell'operatore recipient per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità.

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 55/12

Corecom Umbria Delibera n. 68/12 (in materia di procedura di rientro)

Corecom Umbria Delibera n. 43/12

Sia l'operatore donating che l'operatore recipient devono essere considerati responsabili del disservizio patito dall'utente durante la procedura di migrazione della propria utenza qualora, come nel caso di specie, gli stessi non abbiano provveduto a sincronizzare le rispettive attività, provocando così un'interruzione della linea telefonica.

Corecom Umbria Delibera n. 51/12

Deve essere riconosciuta la responsabilità dell'operatore che non dimostri di aver tempestivamente avviato la procedura di migrazione di cui alla delibera Agcom n. 274/07/CONS (la quale pone a carico del recipient l'onere di chiedere all'operatore donating la migrazione del numero fisso), e che non fornisca nemmeno prova di impedimenti che abbiano reso impossibile l'avvio della procedura in questione.

Corecom Umbria Delibera n. 57/12

Deve essere riconosciuta la responsabilità dell'operatore che non fornisca all'utente il codice di migrazione entro il termine di un giorno lavorativo dalla richiesta, così come previsto dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, ostacolando in questo modo il rientro dell'utente presso il precedente operatore.

214

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 65/12

SOSPENSIONI E INTERRUZIONI AMMINISTRATIVE DEL SERVIZIO

CASI TASSATIVI DI POSSIBILE SOSPENSIONE

Agcom Delibera n. 7/10/CIR

E' illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e non preceduta da un congruo preavviso.

Conformi:

Agcom Delibera n. 13/10/CIR

Agcom Delibera n. 23/10/CIR

E' illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore senza congruo preavviso e in pendenza di reclamo per gli addebiti fatturati.

Conformi:

Agcom Delibera n. 6/12/CIR

Agcom Delibera n. 33/10/CIR

E' illegittima la sospensione della linea operata dal gestore in presenza di contestazione da parte dell'utente delle somme addebitate, per di più se operata su linee diverse (intestate allo stesso utente) non interessate dalla morosità, in violazione anche delle condizioni generali di contratto.

Agcom Delibera n. 45/10/CIR

Qualora, a seguito di un sollecito di pagamento, l'utente provveda a saldare l'insoluto e a trasmettere all'operatore copia del bonifico effettuato, quest'ultimo è tenuto a provvedere alla riattivazione dei servizi che risultavano sospesi per morosità. In mancanza, l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'illegittimo protrarsi della sospensione dell'utenza.

Agcom Delibera n. 50/10/CIR

E' illegittima la sospensione del servizio effettuata dall'operatore in pendenza di un reclamo dell'utente sugli importi fatturati.

Conformi:

Agcom Delibera n. 44/11/CIR

Agcom Delibera n. 64/10/CIR

Anche nell'ipotesi in cui la sospensione dell'utenza sia stata legittimamente disposta dall'operatore a fronte di una morosità dell'utente, il successivo comportamento dell'operatore che ometta di

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

rispondere a tutti i reclami e richieste di chiarimento dell'utente, impedendo così di fatto a quest'ultimo di provvedere al pagamento dell'insoluto, deve essere considerato illegittimo, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per l'indebito perdurare della sospensione.

Agcom Delibera n. 88/10/CIR

E' illegittima la sospensione del servizio disposta dall'operatore sulla base dell'asserita morosità dell'utente, in realtà non sussistente e imputabile unicamente all'omessa regolarizzazione della posizione contabile dell'utente, che ha pertanto diritto ad un indennizzo.

Agcom Delibera n. 92/10/CIR

Nel caso di specie, le doglianze dell'utente in ordine all'indebita sospensione del servizio sulle linee ad esso intestate meritano accoglimento, atteso che, secondo quanto chiarito dalla Corte di Cassazione (sent. n. 23304/2007), la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento mediante le modalità prescelte dall'utente (nel caso di specie, addebito su conto corrente bancario), non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della bolletta. Pertanto l'operatore avrebbe dovuto verificare le circostanze che avevano impedito l'effettuazione del pagamento mediante prelievo dal conto corrente bancario, prima di procedere al distacco della linea. Viceversa, la decisione di procedere al distacco della linea senza preventivamente eseguire i dovuti accertamenti in ordine ai mancati pagamenti, viola il principio di correttezza ex articolo 1175 c.c., nonché della buona fede nell'esecuzione del contratto, ex articolo 1375 c.c.

Alla luce di quanto sopra deve riconoscersi il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio.

Agcom Delibera n. 117/10/CIR

Ai sensi dell'articolo 4, comma 2, della delibera Agcom n. 664/06/CONS, l'utente che presenti formale reclamo all'operatore, contestando l'addebito di taluni importi, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclami, fermo restando l'obbligo di pagare gli importi non oggetto di contestazione.

Nel caso di specie l'utente, bloccando la domiciliazione sulla carta di credito, ha impedito la riscossione da parte dell'operatore anche degli importi non oggetto di contestazione. Tale circostanza ha comportato la sospensione del servizio per morosità. Tuttavia, in caso di sospensione del servizio, l'operatore è tenuto a inviare all'utente una comunicazione di preavviso della sospensione, in mancanza del quale la sospensione deve ritenersi illegittima. Nel caso di specie, non c'è prova che l'operatore abbia inviato detta comunicazione, pertanto la sospensione deve considerarsi illegittima, e deve conseguentemente riconoscersi il diritto dell'utente allo storno di tutte le fatture emesse successivamente all'illegittima disattivazione del servizio.

Agcom Delibera n. 139/10/CIR

E' legittima la sospensione della linea disposta dall'operatore, dopo congruo preavviso, per morosità dell'utente.

Conformi:

Agcom Delibera n. 34/11/CIR
Agcom Delibera n. 64/11/CIR
Agcom Delibera n. 136/11/CIR

Agcom Delibera n. 97/12/CIR
Agcom Delibera n. 126/12/CIR
Agcom Delibera n. 128/12/CIR

Agcom Delibera n. 5/11/CIR

Se è vero che le scelte commerciali del gestore relative alle soglie dell'autoricarica, o ad altre offerte che incentivano al consumo, possono essere eventualmente sindacate, in termini di trasparenza, per le condizioni di utilizzo dei servizi, non può comunque ritenersi che la formula dell'autoricarica legittimi qualsiasi forma di uso (o abuso) dell'utenza telefonica. La naturale funzione economico-sociale del contratto, che sottende al rapporto sinallagmatico tra le parti, sta nel fornire il servizio di comunicazione dietro il pagamento di un corrispettivo, non nel consumo del solo credito autoricaricato; né può affermarsi che la previsione di un limite massimo di traffico possa legittimare qualsiasi condotta, in violazione delle generali regole di buona fede nell'esecuzione del contratto (articoli 1337, 1175 e 1375 del c.c.) e di solidarietà tra le parti, tenute a preservare reciprocamente i propri interessi.

Nei casi in esame gli istanti hanno sottoscritto un contratto che pone espressamente l'obbligo per il cliente di "non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i servizi per scopo di lucro, anche indiretto" pena la facoltà del gestore di sospendere o risolvere il contratto "per l'uso improprio o illegittimo del servizio".

Non vi è, dunque, alcun margine per ritenere che il piano tariffario sottoscritto attivo sulle utenze in oggetto, per quanto contraddistinto da una logica di autoricarica, possa essere usato esclusivamente come strumento per accumulare credito, mediante la sola ricezione, ininterrotta, di traffico voce, dati o sms.

Alla luce di tali affermazioni, ed in applicazione delle citate disposizioni contrattuali, è necessario appurare se nel periodo esaminato vi siano stati episodi di utilizzo del servizio, da parte dei clienti, non conforme al contratto sottoscritto, in violazione del generale principio di buona fede. Nella verifica, dunque, bisognerà far ricorso ad un canone di valutazione che tenga conto dell'"uso normale" e "ragionevole" del servizio telefonico, con riguardo alla sua naturale destinazione, consistente nella comunicazione interpersonale e non nell'autoricarica.

Nelle fattispecie in oggetto, sulla base di un'attenta valutazione e disamina delle informazioni rese dalle parti, appare comprovato l'utilizzo non ragionevole del servizio, che giustificherebbe la sospensione delle sim card. In particolare, seppure, prima facie, gli importi di autoricarica accumulati dagli istanti non raggiungono la soglia massima prevista sono circoscritti a lassi temporali molto ristretti ed interessano, contestualmente, tutte le utenze in oggetto.

Considerato pertanto che l'operatore ha dimostrato l'uso improprio del servizio da parte degli istanti e la legittimità della sospensione delle sim card, le richieste avanzate dagli istanti non possono essere accolte.

Conformi:

Agcom Delibera n. 6/11/CIR
Agcom Delibera n. 7/11/CIR

Agcom Delibera n. 151/11/CIR

Agcom Delibera n. 16/11/CIR

In caso di sospensione improvvisa del servizio "conferenze" sulle utenze dell'istante, deve essere accertato l'inadempimento dell'operatore qualora questi non fornisca alcun riscontro probatorio

idoneo ad escludere o a limitare la propria responsabilità, né adduca alcuna valida giustificazione in merito alle ragioni che hanno determinato la sospensione.

Infatti, anche se le condizioni generali di contratto contemplano la facoltà dell'operatore di sospendere qualsiasi servizio erogato, tale facoltà può essere esercitata solo in casi tassativamente indicati, restando comunque fermo l'onere per il gestore di garantire al cliente un adeguato preavviso.

Nella fattispecie in esame l'operatore non ha chiarito le ragioni che hanno determinato l'interruzione del servizio né ha dimostrato di aver preavvisato il cliente. In assenza, dunque, di qualsiasi elemento probatorio, la sospensione deve ritenersi illegittima, nonché idonea a configurare una responsabilità in capo all'operatore in violazione degli obblighi contrattualmente assunti.

Alla luce di tali premesse l'istante, a fronte di un servizio non fruito regolarmente, ha diritto ad un indennizzo giusto e proporzionato.

Conformi:

Agcom Delibera n. 139/11/CIR

Agcom Delibera n. 80/11/CIR

Con riferimento alla sospensione delle utenze effettuata dall'operatore in presenza di contestazioni sugli addebiti e di pagamento parziale riferito alle somme non in contestazione, deve osservarsi quanto segue.

Come precisato dall'articolo 4, comma 1 e 2, del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 664/06/CONS, allegato A, "In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio, oggetto del contratto, l'operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'allegato 4, parte A, del codice e comunque nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato. L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Restano ferme le conseguenze previste in conformità alla legge per il ritardato pagamento delle somme che all'esito dovessero risultare dovute".

A tal proposito, precisa l'articolo 5, comma 1, del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS che "l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"; e non può intendersi come mancato pagamento "il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti

siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione" (comma 2).

Alla luce di quanto sopra il comportamento dell'operatore, deve considerarsi illegittimo e l'utente ha diritto di ottenere un equo indennizzo.

Conformi:

Agcom Delibera n. 87/11/CIR

Agcom Delibera n. 84/11/CIR

Deve essere dichiarata illegittima l'interruzione del servizio disposta dall'operatore sulla base dell'errato presupposto della morosità dell'utente, in realtà non sussistente.

Agcom Delibera n. 95/11/CIR

Deve essere dichiarato illegittimo il comportamento dell'operatore che abbia prima sospeso il servizio per morosità dell'utente e solo successivamente inviato la relativa comunicazione. Pertanto, l'utente ha diritto ad un indennizzo che vede come dies a quo quello della sospensione e come dies ad quem quello della ricezione della comunicazione. Successivamente a tale momento, invece, la sospensione deve ritenersi legittima, poiché l'utente non ha provveduto a normalizzare le modalità di pagamento tramite rid o carta di credito così come richiesto dall'operatore.

Agcom Delibera n. 122/11/CIR

Sebbene l'operatore abbia la facoltà di sospendere il servizio in caso di reiterata morosità dell'utente, è però necessario, perchè la sospensione possa dirsi legittima, che la stessa abbia interessato l'utenza caratterizzata dalla morosità. L'operatore cioè non può indifferentemente sospendere, in caso di più sim intestate ad uno stesso utente ma in forza di diversi contratti, una delle sim dell'utente quando la morosità abbia interessato invece un'altra sim.

Nel caso di specie, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, ovvero che le utenze in questione siano parte di un contratto cui accedono anche le utenze morose, non si rinviene alcun nesso fra le utenze affette dalla morosità e le utenze oggetto dell'istanza dell'utente: alla luce della documentazione in atti si tratta, infatti, di contratti ontologicamente distinti. La circostanza che tutte le utenze (sia quelle oggetto del presente procedimento, sia quelle morose) siano ricomprese da uno stesso codice cliente non significa che la fonte contrattuale che le disciplina sia la medesima. Del resto, rimane a carico dell'operatore l'onere della prova relativo all'appartenenza delle numerazioni ad un unico regolamento contrattuale; tale prova, in questa sede, non è stata fornita, per cui non può essere accolta la tesi dell'operatore.

Agcom Delibera n. 123/11/CIR

E' illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore per asserita morosità dell'utente prima dell'intervenuta scadenza della fattura (e quindi in un momento in cui la morosità non si era ancora determinata) e non preceduta da un congruo preavviso.

Agcom Delibera n. 31/12/CIR

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente (ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione), la sospensione dell'utenza deve considerarsi illegittima.

Agcom Delibera n. 80/12/CIR

Deve essere considerata illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore senza alcuna comunicazione all'utente, il quale ha potuto apprendere solo in sede di procedura di conciliazione che tale sospensione era stata disposta a causa di fatture non pagate.

Agcom Delibera n. 120/12/CIR

E' illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore, seppur in presenza di morosità dell'utente e dopo aver inviato il preavviso di sospensione, in presenza di un reclamo dell'utente circa gli importi fatturati.

Corecom Abruzzo Delibera n. 5/11

In base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 173/07/CONS), ovverosia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali però incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa e preavviso, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio.

Conformi:

Corecom Abruzzo Delibera n. 10/11

Corecom Lazio Delibera n. 29/12

Corecom Puglia Determinazione n. 21/12 (in materia di sospensione di servizi televisivi a pagamento)

Corecom Calabria Delibera n. 19/10

E' illegittima la sospensione del servizio disposta dall'operatore, a fronte del ritardato pagamento di una fattura da parte dell'utente, senza un congruo preavviso e senza aver preventivamente segnalato all'utente il ritardo nel pagamento, così come esplicitamente previsto dalle condizioni generali di contratto.

Corecom Calabria Delibera n. 22/11

La sospensione, perché sia disposta legittimamente, deve essere preceduta da una apposita comunicazione scritta al cliente, con adeguato termine di preavviso, contenente l'indicazione della morosità e l'intimazione ad adempiere. In particolare la diffida ad adempiere, in base all'articolo 1454 c.c., è atto unilaterale recettizio che deve essere portato a conoscenza del destinatario perché possa produrre effetti, e deve contenere necessariamente: l'intimazione all'adempimento, la determinazione del termine concesso al debitore, la menzione dell'effetto risolutivo per il caso in cui il debitore non adempia entro il termine concessogli.

In mancanza di tali elementi la diffida non può essere ritenuta valida, né, conseguentemente, può essere ritenuta legittima la sospensione del servizio.

Corecom Calabria Delibera n. 48/11

E' illegittimo il comportamento del gestore che, in pendenza di reclami mai riscontrati, disponga la sospensione dei servizi e la successiva disabilitazione degli stessi.

In particolare si evidenzia quanto disposto dall'articolo 4, comma 1 della delibera Agcom n. 664/06/Cons, in ordine al divieto per l'operatore di sospendere la fornitura dei servizi dedotti in contratto a fronte del mancato o ritardato pagamento di alcuni servizi da parte dell'utente e, più in generale, si segnala quanto disposto dall'articolo 5, commi 1 e 2 della delibera Agcom n. 173/07/Cons, circa il divieto per gli operatori di sospendere i servizi oggetto di contestazione in pendenza della procedura di reclamo e delle procedure di conciliazione e di definizione della controversia. Per quanto sopra, considerato altresì che la sospensione è stata disposta senza preavviso, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte utente di corresponsione di un congruo indennizzo, proporzionale al disservizio subito.

Corecom Calabria Delibera n. 53/11

La delibera Agcom n. 173/07/Cons, all'articolo 5, commi 1 e 2, stabilisce che se l'utente ha debitamente contestato la fattura, è fatto divieto all'operatore di sospendere il servizio fino all'avvenuta definizione della pratica di reclamo e/o fino alla conclusione del relativo procedimento di conciliazione e di definizione della controversia. In definitiva, finchè perdura la controversia, l'operatore non può sospendere il servizio interessato dal mancato pagamento.

Corecom Calabria Delibera n. 56/11

In caso di ritardi dell'utente nei pagamenti delle fatture, l'operatore deve concedere all'utente un "congruo" preavviso di sospensione del servizio, a garanzia dello stesso utente. E' da escludere che il breve termine di tre giorni, concesso nel caso di specie, possa dirsi "congruo" ed analoga considerazione va fatta con riferimento alle modalità di comunicazione del preavviso, avvenuto tramite email e non tramite raccomandata a/r.

Inoltre, nel caso di specie il ritardo nei pagamenti risulta imputabile alle disfunzioni dell'ufficio postale nella gestione della relativa procedura. In simili situazioni, l'articolo 7, comma 2 della delibera Agcom n. 179/03/CSP stabilisce che eventuali ritardi nella comunicazione del pagamento delle fatture, da parte del soggetto autorizzato alla riscossione, non possano essere in alcun caso imputati all'abbonato.

Pertanto, l'odierno utente non deve essere considerato inadempiente nei confronti dell'operatore qui convenuto, anche in considerazione del fatto che la modalità di pagamento di che trattasi era stata, a suo tempo, consigliata dallo stesso operatore e l'utente vi aveva aderito in perfetta buona fede.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 6/10

E' illegittima la disattivazione della linea telefonica attuata senza alcun congruo preavviso e senza la doverosa e motivata evasione dei reclami presentati dall'utente, peraltro in presenza di un pagamento parziale da parte dell'utente stesso.

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/10

E' illegittima la disattivazione del servizio operata dal gestore sulla base della morosità dell'utente, poiché non può essere considerato come mancato pagamento l'omesso pagamento di somme in

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

contestazione, e questo anche nei sei mesi successivi all'udienza di conciliazione, perché in tale lasso di tempo l'utente può adire l'Autorità per la definizione della controversia.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 11/11

Risulta inadempiente l'operatore che, obbligato a termini di contratto ad inviare una diffida scritta di pagamento almeno sette giorni prima della sospensione del servizio telefonico in caso di morosità dell'utente, non provi di aver inviato la suddetta diffida entro i termini stabiliti.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 34/11

Qualora l'operatore sospenda la somministrazione del servizio telefonico per morosità dell'utente, senza che tale sospensione sia stata preceduta da un adeguato e congruo preavviso, deve essere riconosciuto all'utente il diritto ad un indennizzo.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 14/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 45/11

Corecom Lazio Delibera n. 19/11

Corecom Lazio Delibera n. 35/11

Corecom Lazio Delibera n. 39/11

Corecom Lazio Delibera n. 70/11

Corecom Lazio Delibera n. 19/12

Corecom Lombardia Delibera n. 52/12

Corecom Puglia Delibera n. 30/11

Corecom Umbria Delibera n. 16/12

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 39/11

In caso di inadempimento dell'utente le condizioni generali di contratto tipizzano i mezzi a cui l'operatore può far ricorso, nella forma della sospensione del servizio e della successiva risoluzione, ferma restando ogni azione di recupero del credito prevista dall'ordinamento giuridico. E' pertanto illegittima ogni altra condotta posta in essere dall'operatore a seguito della morosità dell'utente (nella specie, inerzia nel dare esecuzione ad una richiesta di modifica del contratto).

222

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 42/11

Una sospensione nella somministrazione del servizio telefonico per presunta morosità dell'utente è illegittima, e dà diritto ad un indennizzo, quando sia avvenuta in un momento successivo all'effettuazione del pagamento da parte dell'utente. Ne consegue inoltre l'obbligo per l'operatore di procedere all'annullamento e allo storno delle fatture riferite al periodo di (illegittima) sospensione.

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11

Eventuali clausole contrattuali che consentano ad un operatore di sospendere l'erogazione del servizio per un determinato periodo di tempo, sono da considerarsi vessatorie ai sensi dell'articolo 1341, comma 2, c.c., e come tali nulle o comunque inefficaci, in assenza di specifica sottoscrizione.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 29/12

Deve essere riconosciuto all'istante il diritto ad un indennizzo parziale per illegittima disattivazione del servizio qualora la disattivazione sia derivata da uno stato di morosità scaturito da un comportamento negligente di entrambe le parti. Infatti, nel caso di specie, da un lato l'operatore ha attivato un'utenza mai richiesta e fatturato così costi non dovuti, e dall'altro l'utente non si è attivato per il pagamento delle somme effettivamente dovute in relazione all'utenza da lui richiesta. Tale situazione induce quindi a riconoscere all'utente il diritto ad un indennizzo solo parziale.

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 7/12

E' legittima la sospensione della linea disposta dall'operatore a causa della morosità dell'utente qualora questi sia stato preavvertito della sospensione del servizio.

Corecom Lazio Delibera n. 14/10

La sospensione amministrativa dell'utenza deve essere preceduta dal preavviso previsto dall'articolo 5 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, in mancanza del quale la sospensione è illegittima.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 31/10

Corecom Lazio Delibera n. 36/10

Corecom Lazio Delibera n. 48/10

Corecom Lazio Delibera n. 44/12

Corecom Lazio Delibera n. 71/12

Corecom Lazio Delibera n. 19/10

E' legittima la sospensione della linea disposta dall'operatore a fronte del mancato pagamento da parte dell'utente degli importi richiesti (nemmeno per la parte non contestata), qualora preceduta, come nel caso di specie, dal preavviso di sospensione.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 51/10

Corecom Lazio Delibera n. 8/11

Accertata l'illegittimità delle fatture emesse dall'operatore, deve parimenti essere dichiarata illegittima l'interruzione del servizio disposta dall'operatore stesso sulla base dell'errato presupposto della morosità dell'utente, in realtà non sussistente.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 54/11

Corecom Lazio Delibera n. 65/11

La sospensione del servizio deve ritenersi illegittimamente disposta qualora non venga dato all'utente un congruo preavviso e qualora la sospensione stessa sia dovuta ad una asserita ma in realtà inesistente morosità dell'utente.

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

Corecom Lazio Delibera n. 54/12

E' illegittima la sospensione dell'utenza, seppure preavvisata, disposta dall'operatore in presenza di parziale mancato pagamento giustificato dall'utente con un reclamo scritto, cui l'operatore non ha fornito riscontro.

Rilevano al riguardo l'articolo 4, comma 2, dell'allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, secondo il quale "l'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Restano ferme le conseguenze previste in conformità alla legge per il ritardato pagamento delle somme che all'esito dovessero risultare dovute" nonché l'articolo 2 del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS che testualmente recita: "non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi dell'articolo 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione".

Corecom Lazio Delibera n. 63/12

L'esercizio della facoltà di sospensione del servizio da parte del gestore deve avvenire nel rispetto delle condizioni normative e regolamentari, ovvero: deve essere preceduta da un congruo preavviso e deve avvenire solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento; quest'ultimo non può intendersi il pagamento parziale di una o più fatture, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione; ciò per tutto il periodo in cui, con riferimento a tali addebiti, siano pendenti una procedura di reclamo, conciliazione o definizione.

Corecom Lombardia Delibera n. 14/10

Anche qualora le condizioni generali di abbonamento e la carta dei servizi prevedano la facoltà, in capo all'operatore, di sospendere il servizio, tale facoltà, come sottolineato dall'Agcom (cfr. delibera n. 55/09/CIR), può comunque essere esercitata solo in precise e tassative ipotesi, tra le quali l'uso improprio o illegittimo dei servizi da parte dell'utente. Nel caso di specie l'operatore non ha fornito prova alcuna dell'utilizzo improprio dei servizi di conference call e di trasferimento di chiamata da parte dell'istante, tale da legittimarne la sospensione sulle utenze intestate al medesimo, né ha dato alcun riscontro utile a escludere o a limitare la propria responsabilità per l'improvvisa disattivazione delle stesse.

Inoltre, si ritiene che non possa in alcun modo essere considerata idonea ad escludere o attenuare la responsabilità dell'operatore la circostanza secondo cui lo stesso avrebbe comunicato sul proprio sito la disattivazione del servizio di conferenza vocale.

Infine, a nulla valgono le dichiarazioni e le spiegazioni di scelte di politica aziendale fornite dall'operatore a sostegno della legittimità della sospensione generalizzata verso tutti i clienti dei servizi di conferenza e di trasferimento di chiamata: esse non possono essere prese in considerazione ai fini della valutazione del caso in esame, in quanto non attinenti al singolo rapporto contrattuale tra l'istante e l'operatore, cui invece esclusivamente inerisce l'istanza di

definizione sulla quale il Corecom è chiamato a pronunciarsi, ai sensi dell'articolo 2 del regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/CONS.
Si deve pertanto concludere per l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Corecom Lombardia Delibera n. 6/11

Uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'articolo 3, comma 4, delibera Agcom n. 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 173/07/CONS), ovverossia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio. Ora, posto che dall'istruttoria condotta non è emersa la possibilità di sussumere in una delle ipotesi appena elencate la situazione dell'utente, che nel caso di specie ha contestato le fatture emesse dall'operatore, risultando, per contro, che in numerose comunicazioni interlocutorie l'operatore si assumeva l'impegno ad effettuare ulteriori controlli su tutti gli importi fatturati e contestati, si deve concludere per l'illegittimità della sospensione della somministrazione del servizio telefonico, che fonda il diritto dell'istante ad un congruo indennizzo.

Conformi:

Corecom Lombardia Delibera n. 11/11

225

Corecom Lombardia Delibera n. 9/12

In materia di utilizzo di dispositivi Gsm-box, richiamando quanto affermato dall'Autorità nel proprio atto di indirizzo di cui alla delibera n. 146/11/CIR, deve affermarsi che qualora nell'ambito di una convenzione non si rinvenga alcuna disposizione contrattuale che inibisca l'uso del Gsm-box, né tantomeno alcuna clausola che preveda espressamente la sola utilizzazione di determinati apparati elencati tassativamente, definiti come "telefono mobile, portatile o veicolare", l'inserimento da parte dell'utente delle sim card nell'apparato Gsm-box non può qualificarsi come illecito contrattuale, né può integrare un'ipotesi di uso improprio delle sim, tale da legittimare l'operatore alla sospensione immediata del servizio o ad avvalersi della clausola risolutiva espressa contrattualmente prevista.

Corecom Lombardia Delibera n. 42/12

Deve ritenersi illegittima la sospensione del servizio disposta dall'operatore a fronte di un pagamento parziale effettuato dall'utente, con contestuale presentazione di reclamo per altre somme addebitate in fattura e dallo stesso disconosciute, per di più in assenza di un adeguato e congruo preavviso di sospensione.

Corecom Lombardia Delibera n. 53/12

Nel caso di specie, la sospensione della visione dei programmi televisivi a pagamento è stata disposta dall'operatore in seguito ai ripetuti mancati pagamenti degli importi addebitati in fattura a fronte della regolare fruizione dei servizi, conformemente a quanto disposto dalla delibera Agcom n. 173/07/CONS, allegato A, articolo 5, comma 1.

Al fine di non incorrere nella sospensione del servizio, l'utente avrebbe dovuto pagare parzialmente le fatture, saldando gli importi non contestati, ossia quelli richiesti in relazione ai servizi televisivi correttamente fruiti, e rifiutarsi di pagare esclusivamente quanto ritenuto non dovuto.

Corecom Puglia Delibera n. 12/10

E' illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore in presenza di una contestazione dell'utente su quanto fatturato, peraltro a fronte del pagamento da parte dell'utente degli importi non contestati e per di più senza il preavviso normativamente previsto.

Corecom Puglia Delibera n. 4/11

Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questo sospenda indebitamente il servizio in pendenza di reclamo e stante il mancato pagamento di una sola fattura, contestata dall'utente. Deve infatti trovare applicazione l'articolo 5 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, secondo cui, fermo l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti, non può disporre la sospensione del servizio. Inoltre, occorre precisare che: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione; b) il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; c) si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nell'emissione o nella consegna della fattura.

Corecom Puglia Delibera n. 16/12

E' legittima la sospensione del servizio disposta dall'operatore in seguito ad una reiterata morosità da parte dell'utente, di cui peraltro, nel caso di specie, lo stesso non poteva non essere a conoscenza, dato che l'Agcom, nell'ambito del procedimento d'urgenza richiesto dall'utente, aveva rigettato la domanda evidenziando che la sospensione era dipesa da una persistente morosità.

Corecom Puglia Delibera n. 19/12

Qualora l'operatore non fornisca alcuna prova circa la sussistenza di guasti o di casi di forza maggiore, né di pregressa morosità dell'utente, la sospensione del servizio (peraltro non preceduta da alcun preavviso) deve considerarsi illegittima e da imputarsi alla responsabilità dell'operatore, che deve perciò riconoscere all'utente un congruo indennizzo.

Corecom Toscana Delibera n. 16/11

Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico» (Cass., sent. n. 5240/2004 e n. 14605/2004). Esso opera, quindi, come un criterio di reciprocità che, costituisce specificazione degli "inderogabili doveri di solidarietà sociale" tutelati dall'articolo 2 della Costituzione: la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto, cfr.: Cass., sent. n. 18947/2005).

Nel caso di specie, la cessazione dell'utenza in questione risulta avvenuta legittimamente e non è ravvisabile alcuna responsabilità in capo alla società telefonica nella gestione del cliente; invero, quelli che l'istante ha qualificato e lamentato più volte come "disservizi", sono in realtà sospensioni amministrative dovute a conti telefonici non saldati entro la scadenza o totalmente inevasi.

Conformi:

Corecom Toscana Delibera n. 19/11

Corecom Toscana Determinazione n. 7/11

E' illegittima la sospensione del servizio effettuata dall'operatore a causa di insoluti nelle fatture, qualora le fatture siano state inviate, per errore dell'operatore, ad un indirizzo diverso da quello indicato nel contratto, non corrispondente né a quello della sede legale della società utente, né a quello della sede operativa. Il ritardo nel pagamento è infatti in tal caso da imputarsi alla mancata ricezione della fattura per colpa del gestore, e non può pertanto legittimare la sospensione del servizio.

227

Corecom Toscana Delibera n. 11/12

Deve essere dichiarata illegittima l'interruzione del servizio disposta dall'operatore sulla base dell'errato presupposto della morosità dell'utente, in realtà non sussistente.

Corecom Umbria Delibera n. 8/12

L'articolo 5 del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS prevede che l'operatore deve informare l'utente con congruo preavviso della sospensione del servizio, la quale può essere attuata solo in caso di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti. Detto articolo stabilisce che non può essere inteso come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture qualora l'omesso pagamento riguardi addebiti oggetto di contestazione.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 33/11

Corecom Lazio Delibera n. 25/12

Corecom Lazio Delibera n. 20/12

Corecom Umbria Delibera n. 41/12

Merita accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dall'utente in merito alla illegittima disattivazione delle linee telefoniche conseguente alla mancata regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'utente, regolarizzazione cui l'operatore si era impegnato tramite la conclusione di un accordo transattivo.

Corecom Umbria Delibera n. 46/12

Anche in presenza di una riconosciuta morosità dell'utente, deve essere dichiarata illegittima la sospensione del servizio disposta dall'operatore in assenza di un congruo preavviso.

Corecom Umbria Delibera n. 64/12

E' illegittima la sospensione dei servizi disposta dall'operatore senza alcun preavviso all'utente.

MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEL PREAVVISO DI SOSPENSIONE

Corecom Umbria Delibera n. 7/12

L'articolo 5, comma 1, del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/03/CONS, non prevede con quale modalità l'utente debba essere preavvertito della sospensione del servizio in caso di morosità; in forza del principio generale di libertà della forma (cfr. Cass., sent. n. 3245/2012), va ritenuta valida la comunicazione effettuata dall'operatore a mezzo "sms".

Diversa valutazione deve esprimersi per quanto riguarda la comunicazione della volontà dell'operatore di risolvere il contratto per morosità dell'utente, cui è necessariamente collegata la disattivazione del servizio e della numerazione.

Qualora le clausole contrattuali prevedano l'utilizzo della "lettera raccomandata", l'operatore non è legittimato a fare ricorso a modalità comunicative equipollenti, ma è vincolato all'utilizzo della forma da esso stesso prescelta.

Ciò comporta che l'invio di "sms" per comunicare la volontà di risolvere il contratto e conseguentemente di disattivare la numerazione non può considerarsi idoneo allo scopo, con l'ulteriore conseguenza che non si possano dire prodotti gli effetti risolutivi del contratto.

Perciò, nel caso di specie, il pagamento eseguito dall'istante, seppur tardivo, ha avuto l'effetto di sanare la morosità, con conseguente obbligo per l'operatore di riattivare il servizio.

Ne consegue l'illegittimità della sospensione, con conseguente diritto dell'istante di ottenere dall'operatore il pagamento di un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio.

SOSPENSIONI IN CASO DI TRAFFICO ANOMALO

Agcom Delibera n. 79/10/CIR

Le doglianze dell'utente circa l'indebita sospensione del servizio non possono essere accolte qualora, come nel caso di specie, risulti che l'operatore abbia disposto la sospensione in conformità

alle condizioni generali di contratto, in forza delle quali l'operatore è legittimato a sospendere il servizio in via cautelativa in presenza di traffico anomalo, previa apposita comunicazione all'utente.

Agcom Delibera n. 36/11/CIR

Anche qualora in astratto l'operatore goda della facoltà di sospendere il servizio in presenza di traffico anomalo, ciò sia per ragioni di tutela dell'utente sia per esigenze di garanzia della stessa società, nel caso di specie occorre valutare il fatto che la situazione di traffico "anomalo" riscontrata sull'utenza intestata all'istante è stata determinata, per stessa ammissione dell'operatore, da una condotta indebita dell'operatore medesimo, che ha provveduto ad addebitare costi particolarmente elevati all'istante in assenza di qualsiasi titolo idoneo a giustificarli.

Alla luce di ciò si ritiene sussistente la responsabilità dell'operatore per il disservizio subito dall'istante – consistente nella impossibilità di fruire del servizio telefonico – in quanto quest'ultimo risulta causalmente collegato ad una condotta dello stesso operatore telefonico. Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo.

Corecom Calabria Delibera n. 13/11

Risulta vessatoria la procedura posta in essere dall'operatore il quale, dopo aver sospeso il servizio internet a causa di presunte connessioni illecite rilevate sul personal computer dell'utente, per riattivare il servizio richiede la compilazione di un modulo prestampato con cui l'utente deve assumersi la responsabilità in ordine ai fatti illeciti contestati e impegnarsi a prendere opportuni provvedimenti al fine di garantire che le attività informatiche fraudolente cessino immediatamente. Infatti, con una tale dichiarazione l'utente si espone al rischio di perseguibilità penale per fatti di cui esso stesso potrebbe essere stato vittima, al solo scopo di ottenere dall'operatore la riattivazione del servizio sospeso.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 33/11

Si appalesa come vessatoria ai sensi dell'articolo 1341, comma 2, c.c., una clausola che legittimi l'operatore telefonico "qualora siano riscontrati incrementi di volume di traffico che l'operatore stesso ritenga anomali rispetto al traffico pregresso", a sospendere il servizio. La stessa clausola prosegue poi obbligando l'operatore a contattare l'utente, a verificare le ragioni dell'anomalia e a riattivare il servizio "successivamente all'intervenuto pagamento da parte del cliente della fattura che, anche anticipatamente, potrà essere emessa dall'operatore o all'intervento di rilascio da parte del cliente delle garanzie eventualmente richieste dall'operatore". Infatti tale clausola da un lato consente una sospensione nell'esecuzione del contratto da parte del solo operatore, sulla base di una decisione unilaterale incentrata su una valutazione discrezionale, e dall'altro lato impone una condotta onerosa all'utente, obbligato a pagare in anticipo, rispetto alla cadenza d'uso, la relativa fattura, anche solo parzialmente, o a prestare idonee garanzie. Non avendo l'operatore dato prova della specifica sottoscrizione della clausola, questa è da ritenersi pertanto nulla o comunque inefficace nel caso in oggetto, risultandone conseguentemente l'illegittimità della sospensione del servizio, non sostenuta da alcun titolo contrattuale.

Corecom Lazio Delibera n. 33/11

Anche qualora le condizioni generali di contratto prevedano la possibilità di sospendere i servizi in via cautelare in presenza di un volume di traffico ritenuto anomalo rispetto al pregresso, l'esercizio

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

di tale facoltà deve avvenire nel rispetto dei principi contenuti nella delibera Agcom n. 173/07/CONS, allegato A, articolo 5, secondo i quali: “Fermo restando l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso, l’operatore può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”.

Nella fattispecie l’operatore ha sospeso, senza un congruo preavviso, non solo il servizio interessato, ma anche il servizio voce, peraltro a fronte dell’espressa contestazione da parte dell’utente dell’esistenza del traffico anomalo e di un rifiuto di pagamento di una somma di cui l’utente non poteva verificare la congruità e di cui non vi era formale richiesta di pagamento.

Non potendo ritenersi congruo il preavviso dato dall’operatore, e non essendo neppure stata fornita nel corso dell’istruttoria adeguata documentazione probatoria in ordine all’effettiva generazione da parte dell’utenza dell’asserito traffico internet anomalo, contestato dall’utente, la sospensione del servizio effettuata dall’operatore è da ritenersi illegittima. Spetta pertanto all’utente la corresponsione dell’indennizzo.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 42/11

Corecom Lazio Delibera n. 59/11

Corecom Lazio Delibera n. 77/11

Corecom Lazio Delibera n. 9/12

Corecom Puglia Delibera n. 8/11

Sussiste la responsabilità dell’operatore qualora questo sospenda indebitamente il servizio per superamento del cd. credit limit (ovvero quella soglia di traffico virtuale, calcolata e commisurata al traffico medio pregresso prodotto dalla medesima utenza, entro il quale l’operatore consente al cliente di effettuare traffico). Deve infatti trovare applicazione l’articolo 5 della delibera n. 173/07/CONS, secondo cui, fermo l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso, l’operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti, non può disporre la sospensione del servizio.

230

Conformi:

Corecom Puglia Delibera n. 34/12

TRASPARENZA CONTRATTUALE

MODULO DI CONFERMA DEL CONTRATTO

Corecom Abruzzo Delibera n. 5/11

Il regolamento “recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”, approvato con delibera Agcom n. 664/06/CONS, all’articolo 2, comma 5, dispone “che la volontà inequivoca del titolare dell’utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l’ora dell’avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell’utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l’adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3, 4 ed il consenso informato del titolare dell’utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell’interessato alla registrazione”. Il successivo articolo 6 del regolamento prevede che “prima o al più tardi al momento dell’inizio dell’esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell’utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 dell’articolo 53 codice del consumo. Con il medesimo modulo, l’operatore comunica al titolare dell’utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione a mezzo fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta”.

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per via telefonica. Infatti solo mediante apposito documento scritto il consumatore può verificare che l’offerta proposta sia meno conveniente rispetto a quanto prospettato per telefono dall’operatore, esercitando, quindi, il proprio diritto al ripensamento. Qualora la società somministrante il servizio non abbia provato di aver reso al cliente tutte le necessarie informazioni relative al servizio offerto, prima o al momento dell’esecuzione del contratto, mediante modello scritto riportante la data dell’avvenuto accordo, nessun credito può legittimamente vantare verso l’utente.

231

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 20/11

Corecom Calabria Delibera n. 44/11

Corecom Calabria Delibera n. 21/11

Corecom Calabria Delibera n. 48/11

Corecom Lazio Delibera n. 30/11

Non sussiste la responsabilità del gestore con riferimento alla delibera Agcom n. 664/06/CONS, qualora questo provi di aver adempiuto a tutti gli obblighi ivi prescritti, compreso quello di invio del modulo di conferma del contratto e del materiale informativo.

Corecom Lazio Delibera n. 63/12

A fronte della contestazione dell’utente circa l’esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell’operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei cd. "contratti a distanza" di cui all'articolo 50 e ss. del codice del consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla delibera Agcom n. 664/06/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione.

In particolare si tratta di accertare, attesa la contestazione dell'utente, se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (articoli 52 e 53 del codice del consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine stabilito (articolo 64). Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo. Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, ovvero: le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire "prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza" (articolo 52); l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell'articolo 52 "prima od al momento dell'esecuzione del contratto" (articolo 53); il diritto del consumatore di recedere senza penalità e senza obbligo di motivazione entro dieci giorni lavorativi, decorrenti dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi informativi di cui all'articolo 52 "qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto" (articolo 64, comma 1 e 65, comma 2, lett. b). La violazione del dovere di consegna del documento informativo di cui all'articolo 53, comporta l'ampliamento del termine concesso al consumatore per l'esercizio del recesso che, per i contratti a distanza, è "di 90 giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto". (articolo 65, comma 3).

Sulla scorta della normativa generale, la delibera Agcom n. 664/06/CONS ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore di telecomunicazioni, disponendo "che la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3, 4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione". Il successivo articolo 6 del regolamento prevede che "prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 dell'articolo 53 codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione a mezzo fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta".

Le norme del codice del consumo e della delibera Agcom n. 664/06/CONS, rilevano sotto due distinti profili: innanzitutto, il piano puramente contrattuale dove le conseguenze derivanti dal mancato assolvimento degli obblighi informativi da parte del gestore si ripercuotono all'interno del rapporto stesso con l'ampliamento dei termini per l'esercizio del recesso da 10 a 90 giorni; di conseguenza, l'operatore che attivi il servizio prima (o in assenza) di conferma del contratto per iscritto, deve garantire all'utente la facoltà di recedere in un termine più ampio ma con analoghi

effetti ex tunc previsti dall'originario diritto di ripensamento. Restano ferme le misure sanzionatorie cui l'operatore può andare incontro per il mancato assolvimento dei succitati oneri informativi.

Quando invece si transita dal piano contrattuale a quello contenzioso, mediante attivazione del procedimento ex delibera Agcom n. 173/07/CONS, con il quale l'utente contesta la valida conclusione di un contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come appunto nel caso in esame, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale.

Nel caso di specie deve pertanto dichiararsi non validamente concluso il contratto tra l'utente e l'operatore mediante vocal order. Pertanto l'operatore è tenuto a rimborsare e stornare le somme richieste a titolo di canone per il servizio adsl.

DIRITTO AD UN'INFORMAZIONE COMPLETA

Agcom Delibera n. 29/10/CIR

Gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli, e beneficiare dei vantaggi della concorrenza.

Nel caso di specie risulta sussistere una violazione della normativa vigente, oltre che un inadempimento contrattuale, in quanto la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inidonea a garantire chiarezza e completezza informativa. Pertanto, in ordine al disservizio subito dall'utente per il mancato ripristino della tariffa antecedente all'attivazione dell'offerta promozionale, si ritiene che l'utente abbia diritto al pieno ripristino delle condizioni contrattuali previgenti, oltre al ricalcolo degli importi fatturati in applicazione del precedente piano tariffario.

Agcom Delibera n. 35/11/CIR

In relazione ai rilievi dell'istante circa la violazione da parte dell'operatore degli obblighi informativi inerenti alle conseguenze connesse all'entrata in una RAM aziendale e alla conseguente impossibilità di rientrare nella titolarità della numerazione se non previo consenso della società cessionaria, deve osservarsi che, se pur le esigenze di tutela del contraente debole, da un canto, abbiano indotto il legislatore a prevedere sempre più stringenti obblighi informativi in capo alla controparte professionale e, dall'altro, suggeriscano la tenuta da parte degli operatori professionali di una condotta ispirata alla massima trasparenza, non si può attribuire alla società interessata dal presente procedimento la responsabilità di non avere informato l'utente circa la circostanza che la cessione ad altro soggetto giuridico del contratto di telefonia mobile originariamente stipulato con l'operatore, avrebbe privato il primo del potere di disporre dell'utenza di cui trattasi; tale circostanza costituisce difatti un principio di diritto del nostro ordinamento per cui soltanto chi ha la titolarità di un diritto può disporre liberamente: l'istante al momento della cessione del contratto di telefonia mobile ha accettato di far subentrare il cessionario nella titolarità dell'utenza de qua privandosi quindi del diritto in parola.

Corecom Calabria Delibera n. 4/11

Deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale qualora, in base alle divergenti dichiarazioni delle parti, risulti evidente che l'utente non sia stato debitamente informato, in modo chiaro esatto e completo (anche ai sensi dell'articolo 4 della Delibera n. 179/03/CSP), sulle effettive condizioni contrattuali e sui contenuti delle offerte commerciali proposte dall'operatore.

Corecom Calabria Delibera n. 50/11

Nel caso di specie si riscontra un'assoluta mancanza di trasparenza contrattuale, nonché carenza di lealtà e buona fede da parte dell'operatore in fase di attivazione del contratto. Infatti, la società resistente assume di avere validamente stipulato un contratto di abbonamento con l'istante, riguardante la portabilità dell'utenza di rete fissa dal precedente gestore e, a riprova di quanto affermato, esibisce un modulo di attivazione. Tuttavia le dichiarazioni dell'istante (trattasi di persona ultra ottantacinquenne, che vive da sola) sono di ben diverso tenore: la stessa, infatti, sembra avere avuto consapevolezza dell'esistenza di un contratto, attivo sulla propria utenza, dopo avere constatato che la linea era stata improvvisamente sospesa ed aver richiesto chiarimenti al proprio gestore. Dovendo, in questa sede, prescindere da qualsiasi accertamento in ordine agli eventuali profili di illiceità di una tale condotta da parte dell'operatore convenuto, viene qui in evidenza l'assoluta carenza di trasparenza, chiarezza, lealtà e buona fede dell'operatore nei confronti dell'istante. Ne consegue, stante l'evidenza dei fatti dedotti dalla ricorrente, che nessun contratto di abbonamento può essere stato validamente stipulato tra le parti, per carenza di un requisito essenziale dello stesso (la volontà, validamente formata e validamente espressa da parte dell'utente). Non si trascuri, in proposito, il principio enunciato dal codice del consumo, secondo cui le informazioni rese al consumatore devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, nel rispetto dei principi di buona fede e di lealtà contrattuale, valutati "alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili": l'età avanzata del ricorrente e la circostanza che lo stesso viva solo (il che induce a presumere che fosse solo al momento in cui ricevette la visita degli agenti commerciali per conto dell'operatore) sono elementi che meritano attenta considerazione, atteso che al ricorrente va, senz'altro, accordata quella "particolare protezione" destinata alle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili. Per quanto sopra, considerato che i disservizi occorsi all'utenza dell'odierno istante sono una diretta conseguenza della condotta contrattuale dell'operatore, si ritiene meritevole di accoglimento l'odierno ricorso e le relative richieste di indennizzo/storno/rimborso.

Corecom Lazio Delibera n. 10/10

Secondo l'articolo 4 delibera Agcom n. 179/03/CONS gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, e la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche di prestazione dei servizi, deve avvenire secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie dei consumatori più deboli. A tal fine, gli organismi di telecomunicazione devono presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio, nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo e il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.

Conformi:

Corecom Abruzzo Delibera n. 5/11

Corecom Calabria Delibera n. 20/11

Corecom Calabria Delibera n. 21/11

Corecom Lazio Delibera n. 44/11

Non sussiste alcuna responsabilità dell'operatore qualora, al momento della sottoscrizione di una nuova offerta, lo stesso fornisca all'utente tutte le informazioni e la modulistica normativamente prevista. In particolare, non può essere addebitata al gestore di servizi tv alcuna responsabilità per non aver informato l'utente di un'offerta simile a quella dallo stesso sottoscritta ma riservata a nuovi utenti e non a clienti già abbonati.

Corecom Lombardia Delibera n. 8/10

Appare legittima la richiesta dell'utente di risoluzione del contratto (risultando quindi non dovuti gli addebiti inerenti a corrispettivi per recesso anticipato), qualora il difetto di una informativa corretta ed esaustiva abbia inciso in modo determinante, innanzitutto, sul momento genetico del contratto, ossia sul momento della formazione della volontà della parte, inducendo quest'ultima ad accettare una proposta reputata estremamente conveniente, ma non rispondente, di fatto, alle condizioni realmente applicate dall'operatore; inoltre, il medesimo difetto di informazione ha indotto nell'utente il legittimo convincimento circa la correttezza dei servizi scelti e dei relativi costi, la cui difformità rispetto a quanto invece applicato dall'operatore è stata riscontrata solo dopo la lettura della prima fattura emessa.

Una tale condotta dell'operatore viola quanto prescritto dall'articolo 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, laddove stabilisce, ai fini dell'effettiva realizzazione del diritto degli utenti alla completezza delle informazioni e del corretto esercizio del diritto di scelta tra diverse offerte commerciali, "l'impegno degli organismi di telecomunicazione a presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio, nonché i termini e le modalità di erogazione e in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, le condizioni per il rinnovo e il recesso, eventuali penali", rendendo quindi legittimo il recesso dell'utente.

235

Corecom Lombardia Delibera n. 6/11

Emerge un difetto di trasparenza e di informazione in capo all'operatore, che, nonostante le molteplici richieste dell'utente, non risulta avere fornito alcuna chiara documentazione relativa al passaggio in modalità digitale di alcune utenze telefoniche, né per ciò che riguardava le effettive modalità tecniche di prestazione del servizio, né per ciò che riguardava gli aspetti più squisitamente economici della prestazione. Ciò pone la condotta dell'operatore in palese contrasto con quanto stabilito dagli articoli 3 e 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, laddove si precisa che a fronte del diritto degli utenti "a un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione del servizio", incombe sull'operatore l'onere di presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione e i prezzi, di descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, di fornire su richiesta informazioni in merito a specifiche tecniche in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni, e si stabilisce, altresì, che in ottemperanza al diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi egualmente accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Corecom Lombardia Determinazione n. 1/12

Le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Esso, peraltro, si impone con maggior forza nei contratti di adesione, qual è il contratto in oggetto, in cui è una sola delle parti a predisporre unilateralmente il contenuto dell'accordo, senza possibilità per l'altra di disporre o modificare le clausole inserite. Inoltre, si deve evidenziare che l'operatore di comunicazioni elettroniche risponde, ai sensi dell'articolo 1228 c.c. e ad ogni effetto di legge, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A, detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare, e la delibera Agcom n. 179/03/CSP, allegato A, all'articolo 4 sancisce che "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa".

Qualora l'operatore del call center del gestore, fornisca informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero o che sono comunque idonee ad indurre (e di fatto inducono) in errore il consumatore riguardo all'esistenza o natura del prodotto o alle sue caratteristiche principali, emerge un comportamento commerciale non trasparente e corretto, che fonda perciò il diritto dell'utente al riconoscimento di un equo indennizzo.

Corecom Lombardia Delibera n. 53/12

Qualora il gestore non sia in grado di dimostrare che l'operatrice di call center abbia fornito informazioni commerciali complete e corrette all'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere lo storno della somma contestata.

236

Corecom Lombardia Determinazione n. 7/12

Non sussistono inadempimenti dell'operatore sotto il profilo della completezza delle informazioni fornite all'utente qualora, come nel caso di specie, l'operatore dia prova di aver adempiuto a tutti gli oneri informativi su di esso incombenti in materia di contratti conclusi a distanza e di essersi attenuto a tutte le indicazioni contenute nella delibera Agcom n. 664/06/CONS, ivi comprese quelle sul diritto al "ripensamento".

Corecom Toscana Determinazione n. 1/10

Nel caso di specie è risultato dall'istruttoria che l'operatore ha fornito all'utente un'informazione inesatta e incompleta circa la possibilità di aderire ad una proposta commerciale, ingenerando così un errore nell'utente, che lo ha indotto a sottoscrivere il contratto.

Tale inadempienza e mancanza di buona fede devono portare a riconoscere la responsabilità dell'operatore di tutte le conseguenze negative ingeneratesi per l'utente in seguito alla stipula del contratto, e segnatamente l'impossibilità di attivazione del servizio e la conseguente perdita della numerazione.

Corecom Toscana Delibera n. 1/11 (integrata dalla Delibera n. 3/11)

Gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici, infatti, è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli e beneficiare dei vantaggi della concorrenza.

Nel caso di specie, si configura, dunque, una violazione della normativa vigente oltre che un inadempimento contrattuale, in quanto la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inidonea a garantire la chiarezza e completezza informativa necessaria per poter effettuare una decisione consapevole, compromettendo il diritto di scelta dell'utente, il quale con tutta probabilità non avrebbe preso in considerazione e sottoscritto quel determinato pacchetto contrattuale se gli fosse stato correttamente illustrato.

Conformi:

Corecom Puglia Delibera n. 28/11

Corecom Toscana Delibera n. 2/11

Corecom Puglia Delibera n. 29/11

Corecom Toscana Delibera n. 3/12

Gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici, infatti, è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli e beneficiare dei vantaggi della concorrenza.

237

Corecom Toscana Delibera n. 10/12

L'utente ha diritto all'ottenimento di un indennizzo qualora l'operatore non rispetti i propri oneri informativi circa le modalità, i tempi e gli eventuali impedimenti alla realizzazione di quanto previsto nei contratti sottoscritti.

Nel caso di specie, l'utente non è stato informato circa l'impossibilità di fornire quanto previsto contrattualmente, cioè la riunione delle tre utenze in un'unica soluzione contrattuale di tipologia business, elemento, questo, essenziale dell'offerta, sulla cui base si è formato il consenso.

I contratti stipulati risultano quindi viziati sin dall'origine: la società istante non avrebbe preso in considerazione e sottoscritto quegli specifici pacchetti contrattuali se fosse stata correttamente informata dall'operatore. La comunicazione resa al cliente è risultata del tutto inidonea a garantire la chiarezza e completezza informativa necessarie per poter procedere ad una decisione consapevole.

Alla luce delle predette considerazioni, la condotta dell'operatore in esame risulta censurabile ai sensi degli articoli 5, comma 3, 20, comma 2, 21, 22, 23, comma 1 lettera e) del codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio che essa raggiunge; essa risulta inoltre in contrasto sia con i principi di trasparenza e completezza informativa di cui al codice delle comunicazioni elettroniche (articolo 70) e di cui alla sopra citata delibera Agcom n. 179/03/CSP

(articolo 4, in particolare commi 1 e 2), sia con il principio del diritto di scelta dell'utente finale di cui all'articolo 3, comma 5, della medesima delibera.

Infatti, gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici, infatti, è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli e beneficiare dei vantaggi della concorrenza.

Coprocom Trento Delibera n. 1/11

L'operatore telefonico che non fornisca all'utente copia del contratto sottoscritto né un prospetto illustrativo dettagliato delle condizioni prescelte e delle tariffe applicate, viola l'articolo 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, norma che stabilisce l'impegno degli organismi di telecomunicazione a presentare in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio, nonché i termini e le modalità di erogazione e in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, le condizioni per il rinnovo e il recesso, ed eventuali penali.

Conformi:

Coprocom Trento Delibera n. 2/12

Corecom Umbria Delibera n. 34/12

In tema di obblighi informativi a carico degli operatori di comunicazioni elettroniche la normativa prevede comportamenti diretti a garantire la massima trasparenza, chiarezza e l'immediata percezione di tutte le voci di costo riferite alle singole offerte commerciali. In particolare, in base al disposto dell'articolo 4 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, e la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche di prestazione dei servizi, deve avvenire secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie dei consumatori più deboli. A tal fine, gli organismi di telecomunicazione devono presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio, nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate.

Conformi:

Corecom Puglia Delibera n. 13/11

Corecom Puglia Delibera n. 18/11

Corecom Puglia Delibera n. 27/11

Corecom Puglia Delibera n. 32/11

Corecom Puglia Delibera n. 13/12

Corecom Umbria Delibera n. 49/12

Qualora nelle occasioni di contatto telefonico con i promotori commerciali e con il call center l'utente non venga informato dell'impossibilità per l'operatore di offrire all'utente nel caso concreto i contenuti previsti dall'offerta commerciale proposta (contenuti che tuttavia costituivano elemento essenziale dell'offerta, e sulla base dei quali si è formato il consenso), il contratto stipulato risulta viziato sin dall'origine.

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

L'utente infatti non avrebbe sottoscritto quello specifico pacchetto contrattuale se gli fosse stato correttamente illustrato.

La condotta dell'operatore risulta pertanto censurabile ai sensi degli articoli 5, 20 – 23 del codice del consumo nonché dell'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche e della delibera Agcom n. 179/03/CSP, e deve quindi essere riconosciuto all'utente il diritto all'indennizzo.

Corecom Umbria Delibera n. 59/12

Qualora l'utente esprima all'operatore la propria volontà di cessare una determinata offerta tariffaria (nel caso di specie relativa al traffico dati), l'operatore è tenuto ad informare l'utente con la massima trasparenza e chiarezza di tutte le voci di costo riferite alle singole offerte commerciali relative al traffico dati su rete mobile.

Inoltre, ai sensi dell'articolo 2, comma 6, della delibera Agcom n. 326/10/CONS, l'operatore ha altresì l'obbligo di offrire all'utente, anche nel caso di scelta di un piano tariffario a consumo, la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati a scelta dell'utente, tra le diverse opzioni proposte dall'operatore.

Nel caso di specie non risulta che l'operatore abbia adempiuto agli obblighi sopra indicati e pertanto le fatturazioni a carico dell'utente vanno ritenute illegittime.

DIFFORMITÀ TRA LE CONDIZIONI CONTRATTUALI PATTUITE E QUELLE APPLICATE

Agcom Delibera n. 143/10/CIR

Si ritiene che l'operatore, con riferimento alla conclusione dei contratti attraverso la propria rete di vendita (anche se svolta in outsourcing), sia responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stesse rese all'atto di stipula della proposta contrattuale.

Nel caso di specie, risultando provata la difformità tra le condizioni pattuite e quelle applicate, deve riconoscersi la responsabilità dell'operatore, con conseguente diritto dell'utente al rimborso o allo storno degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto contrattualmente pattuito.

Agcom Delibera n. 98/11/CIR

Qualora l'utente lamenti una difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate, con conseguente contestazione degli addebiti fatturati, deve rilevarsi una responsabilità dell'operatore per inesatto adempimento contrattuale, in mancanza di elementi atti a smentire le deduzioni dell'utente.

Conformi:

Agcom Delibera n. 42/12/CIR

Agcom Delibera n. 96/12/CIR

Agcom Delibera n. 130/11/CIR

La fatturazione di costi ulteriori rispetto a quelli pattuiti a fronte della conversione della linea e a quelli imposti a titolo di attivazione del servizio adsl è da ritenersi del tutto arbitraria e, conseguentemente, non dovuti gli addebiti ad essa connessi.

Corecom Lazio Delibera n. 1/10

Sussiste la responsabilità esclusiva dell'operatore, qualora questi fornisca all'utente un servizio con caratteristiche diverse da quelle contrattualmente pattuite.

Corecom Lazio Delibera n. 61/11

Sussiste la responsabilità dell'operatore che pubblicizzi ed offra al pubblico un determinato terminale ad un determinato prezzo ma che applichi poi un prezzo diverso al momento della conclusione del contratto.

Dunque, ai sensi del combinato disposto degli articoli 1336 e 1337 c.c., nonché del basilare principio di buona fede e correttezza che dovrebbe improntare il comportamento delle parti anche nella fase della conclusione del contratto, va accolta la domanda dell'istante volta al rimborso di quanto pagato in sovrapprezzo.

Inoltre, deve riconoscersi un indennizzo per comportamento commerciale scorretto e pubblicità ingannevole e per mancata risposta al reclamo.

Infatti, l'Antitrust, con la delibera n. 21148/2010 ha delineato la fattispecie come una pratica commerciale scorretta, ritenendo viziata la fase di formazione del consenso, per via del fatto che l'utente è stato indotto in maniera ingannevole (attraverso informazioni inesatte, o comunque incomplete, relativamente alla disponibilità, ai tempi di consegna e alle condizioni di acquisto dei prodotti) ad assumere una decisione di carattere commerciale che non avrebbe altrimenti preso. È di solare evidenza che al ricorrente siano state fornite informazioni non veritiere in merito alle caratteristiche essenziali dell'offerta (i.e. il prezzo).

Si ritiene pertanto, sotto questo profilo, che la erronea comunicazione commerciale non possa essere considerata dovuta a causa non imputabile al professionista e che pertanto l'operatore sia da ritenere responsabile per il relativo disservizio.

Corecom Toscana Determinazione n. 1/12

La responsabilità per la mancata corrispondenza tra il servizio contrattualmente pattuito e quello fornito, causata da modalità informative non corrette, è, in assenza di prova contraria, da imputare esclusivamente all'operatore.

Nel caso di specie, la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche dell'offerta commerciale è risultata del tutto inidonea a garantire la chiarezza e completezza informativa necessarie per poter effettuare una decisione consapevole ed è stata tale da compromettere il diritto di scelta dell'utente finale.

Nelle svariate occasioni di contatto telefonico con i promotori commerciali e con il call center, l'utente non è stato informato circa l'impossibilità dell'operatore di fornire parte dei contenuti previsti dall'offerta commerciale in esame, contenuti che tuttavia costituivano elemento essenziale dell'offerta, sulla base dei quali si è formato il consenso della parte istante, anzi, risulta aver offerto, in più occasioni, false e fuorvianti rassicurazioni in relazione alla fruibilità completa del servizio, millantando l'acquisto di diritti di trasmissione televisiva che in realtà non aveva mai acquisito.

Il contratto così stipulato risulta viziato sin dall'origine: l'utente non avrebbe preso in considerazione e sottoscritto quello specifico pacchetto contrattuale se gli fosse stato correttamente illustrato.

Alla luce delle predette considerazioni la condotta dell'operatore in esame risulta pertanto censurabile ai sensi degli articoli 5, comma 3, 20, comma 2, 21, 22, 23, comma 1 lettera e) del codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio che essa raggiunge; risulta

inoltre in contrasto sia con i principi di trasparenza e completezza informativa di cui al codice delle comunicazioni elettroniche (articolo 70) e di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP (articolo 4, in particolare commi 1 e 2), sia con il principio del diritto di scelta dell'utente finale di cui all'articolo 3, comma 5, della citata delibera Agcom n. 179/03/CSP, nonché con i principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto di cui agli articoli 1175 e 1375 c.c.

Conformi:

Corecom Toscana Determinazione n. 2/12

Corecom Toscana Determinazione n. 3/12

Corecom Toscana Determinazione n. 4/12

Corecom Toscana Determinazione n. 5/12

Corecom Toscana Determinazione n. 6/12

Corecom Toscana Determinazione n. 7/12

Corecom Umbria Delibera n. 3/11

Con riferimento ai contributi di attivazione una tantum, qualora gli importi addebitati in fattura non trovino corrispondenza con quelli di cui all'offerta commerciale, gli stessi non possono essere addebitati all'utente, cui risulta equo imputare solo i canoni di abbonamento secondo il prospetto allo stesso fornito.

Corecom Umbria Delibera n. 44/12

La legge n. 40/2007 all'articolo 1, comma 2, stabilisce che la proposta commerciale del fornitore di servizi di comunicazione elettronica deve evidenziare tutte le voci che compongono l'offerta.

La Delibera Agcom n. 179/03/CSP ha inoltre prescritto il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione dei servizi di telecomunicazione.

Nel caso di specie, l'istante lamenta la mancata applicazione delle condizioni economiche contrattualmente pattuite.

In difetto di prova da parte dell'operatore in ordine alle condizioni economiche applicabili, l'istante ha diritto al ricalcolo della propria posizione debitoria.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 47/12

Corecom Umbria Delibera n. 64/12

Qualora l'operatore non sia in grado di applicare un "canone fisso" per il traffico internet, così come era stato pattuito in sede contrattuale, questi è tenuto a darne informazione all'utente, e, solo dopo aver ottenuto l'espressa adesione di quest'ultimo, è possibile applicare legittimamente un piano tariffario a consumo.

RIFIUTO ALLA STIPULA DEL CONTRATTO

Agcom Delibera n. 22/11/CIR

Deve considerarsi legittimo il rifiuto a contrarre da parte dell'operatore qualora, a fronte della proposta formulata dall'utente, l'operatore si sia avvalso della clausola prevista nelle condizioni generali di contratto che gli permette di rifiutare appunto la proposta in caso di mancanza di disponibilità della merce nei magazzini.

Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese

A questo proposito occorre richiamare l'articolo 54 del codice del consumo che disciplina l'ipotesi di mancata esecuzione dell'ordinativo da parte del professionista dovuta alla indisponibilità dei beni prescelti individuando gli obblighi cui è tenuto il professionista in tale ipotesi; detto articolo prevede che "in caso di mancata esecuzione dell'ordinazione da parte del professionista, dovuta alla indisponibilità, anche temporanea, del bene o del servizio richiesto, il professionista, entro il termine di cui al comma 1, informa il consumatore, secondo le modalità di cui all'articolo 53, comma 1, e provvede al rimborso delle somme eventualmente già corrisposte per il pagamento della fornitura".

Secondo quanto risulta dalla documentazioni in atti e dalle dichiarazioni rese dalla stessa parte istante, la società convenuta ha provveduto nei tempi e nei modi ivi stabiliti - ossia nel termine di trenta giorni e in forma scritta - a comunicare all'utente l'avvenuto annullamento dell'ordinativo di acquisto del telefono da lui richiesto, provvedendo altresì a rimborsargli la relativa somma.

Pertanto, non può configurarsi una responsabilità contrattuale idonea a far sorgere il diritto dell'istante ad ottenere l'esecuzione in forma specifica del contratto, dato che il contratto non si è mai perfezionato poiché l'ordinativo di acquisto si qualifica come una mera proposta contrattuale alla quale non ha fatto seguito l'accettazione del destinatario.

Corecom Lazio Delibera n. 37/10

L'utente ha diritto ad un indennizzo per il disservizio subito qualora l'operatore, avvalendosi della clausola contrattuale secondo cui "in caso di mancata disponibilità anche temporanea del bene o del servizio richiesto, il professionista informa il consumatore e provvede al rimborso delle somme eventualmente già corrisposte", non gli fornisca i terminali previsti dall'offerta contrattuale.

Infatti, conformemente a quanto già stabilito anche dall'Antitrust con delibera n. 21148/2010 (la quale ha sanzionato l'operatore per pratica commerciale scorretta), deve ritenersi che l'indisponibilità del bene non sia dovuta a causa non imputabile all'operatore, e che all'utente siano state fornite informazioni non veritiere circa le caratteristiche essenziali dell'offerta, ivi compresa la disponibilità dei terminali richiesti.

Corecom Lazio Delibera n. 76/11

L'oggetto del contenzioso è la legittimità o meno del rifiuto del gestore di attivare la usim prepagata acquistata dall'istante.

Secondo le condizioni generali di contratto, l'operatore può riservarsi il diritto di valutare se accettare o meno la proposta proveniente dall'utente.

Così come configurata contrattualmente, la fattispecie rientra nel classico schema dello scambio tra proposta ed accettazione, e, conseguentemente, rientra nella più ampia libertà delle parti negoziali il decidere se addivenire o meno alla definitiva conclusione del contratto.

Nel caso di specie, si ritiene che la condotta dell'operatore non abbia violato alcun canone di correttezza e buona fede in fase di esecuzione del contratto, proprio perché l'utente avrebbe dovuto prendere visione, al momento di acquistare la usim, delle condizioni generali di contratto e, dunque, essere consapevole che l'acquisto valeva come proposta rivolta al gestore (che, pertanto, rimaneva e rimane libero di accettare la proposta o rifiutarla).

Ciò nondimeno, l'operatore avrebbe dovuto comunque dimostrare di aver agito nel rispetto di quei basilari principi di non discriminazione di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP atteso che "i comportamenti degli organismi di telecomunicazioni nei confronti degli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità".

Nel caso di specie, l'operatore si è limitato solo in sede di definizione ad enunciare genericamente le motivazioni che lo avrebbero spinto a rifiutare la proposta avanzata dall'utente.

La mancanza di trasparenza nel dialogo con l'utente, che si è visto rifiutare un contratto senza alcuna argomentazione, comporta un riconoscimento, in favore di quest'ultimo, di un indennizzo. Peraltro, dal mancato perfezionamento dello scambio tra proposta ed accettazione, ne discende l'obbligo di restituzione da parte del gestore delle somme versate dall'utente per l'acquisto della usim.

VARIE

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 8/10

Qualora un contratto presenti una prima clausola indicante l'ambito oggettivo di responsabilità dell'operatore e altre clausole successive, collegate alla prima, che abbiano come contenuto e scopo la restrizione dell'ambito di responsabilità dell'operatore stesso, deve ritenersi, in accoglimento dell'interpretazione giurisprudenziale dell'articolo 1341 c.c. (Cass., sent. n. 5390/1997), la piena integrazione della natura vessatoria anche di tali clausole successive, con l'effetto di rendere necessaria, ai fini della loro validità, una specifica approvazione da parte dell'utente. Inoltre, ai sensi dell'articolo 34, comma 5, d. lgs. n. 264/2005 (codice del consumo), disposizione applicabile in ragione della qualifica di consumatore da riconoscersi in capo all'utente nel caso specifico, grava sull'operatore l'onere di provare la sussistenza di una specifica trattativa sulle clausole vessatorie inserite unilateralmente nei formulari.

Corecom Lombardia Delibera n. 18/11

E' esclusa dal sindacato di vessatorietà previsto dalla legge la clausola (contenuta in un contratto di abbonamento per la tv via satellite), che individui come uno degli elementi significativi e caratterizzanti del rapporto contrattuale, l'esclusiva fruibilità del servizio acquistato da un solo apparecchio televisivo.

QUANTIFICAZIONE DELL'INDENNIZZO

IN GENERALE

Corecom Lazio Delibera n. 1/11

Con riferimento alla misura dell'indennizzo, si deve preliminarmente evidenziare che l'indennizzo è una sorta di penalità da inadempimento normalmente predeterminata dalle parti, ma che, nel caso specifico, non è prevista dai documenti contrattuali.

Ciò nonostante, si ritiene che il soggetto inadempiente debba pur sempre farsi carico di una parte delle conseguenze negative che dal suo comportamento sono derivate a danno di altri e che pertanto allo stesso debba comunque essere addossato un obbligo di indennizzo, la cui misura va determinata sulla base della valutazione complessiva della fattispecie e delle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate al soggetto adempiente.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 45/11

Corecom Lazio Delibera n. 13/12

Corecom Lazio Delibera n. 9/12

Corecom Lazio Delibera n. 58/11

Per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, deve prendersi in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 59/11

Corecom Lazio Delibera n. 77/11

Corecom Lazio Delibera n. 60/11

Corecom Lazio Delibera n. 1/12

Corecom Lazio Delibera n. 62/11

Corecom Lazio Delibera n. 2/12

Corecom Lazio Delibera n. 65/11

Corecom Lazio Delibera n. 4/12

Corecom Lazio Delibera n. 67/11

Corecom Lazio Delibera n. 9/12

Corecom Lazio Delibera n. 68/11: Quantificazione dell'indennizzo: In generale

Corecom Lazio Delibera n. 13/12

Corecom Lazio Delibera n. 14/12

Corecom Lazio Delibera n. 15/12

Corecom Lazio Delibera n. 69/11

Corecom Lazio Delibera n. 17/12

Corecom Lazio Delibera n. 72/11

Corecom Lazio Delibera n. 18/12

Corecom Lazio Delibera n. 73/11

Corecom Lazio Delibera n. 19/12

Corecom Lazio Delibera n. 74/11

Corecom Lazio Delibera n. 24/12

Corecom Lazio Delibera n. 75/11

Corecom Lombardia Determinazione n. 1/12

Gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche di cui al d.lgs. n. 259/2003, il requisito dell'equità e, secondo l'articolo *Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese*

11, comma 2 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, devono essere “proporzionati al pregiudizio arrecato”, per cui gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli originate dalle loro condotte sin dalla fase della formulazione della proposta commerciale.

Corecom Lombardia Determinazione n. 3/12

Ai sensi dell'articolo 11 della delibera Agcom n. 179/03/CSP la quantificazione dell'indennizzo deve avvenire nel pieno rispetto del principio di proporzionalità, ovvero è necessario garantire una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, da valutare 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 – giuridica) che ha subito il pregiudizio.

Corecom Lombardia Delibera n. 50/12

Gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito.

Questo significa che nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che possono essere derivate all'utente, dovendosi impedire che ne conseguano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

PERDITA DELLA NUMERAZIONE

Corecom Abruzzo Delibera n. 10/11

Nel caso in cui l'utente perda la titolarità del proprio numero telefonico, precedentemente assegnato, per fatto imputabile all'operatore, ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 19/11

Corecom Toscana Delibera n. 8/12

Nella determinazione della misura dell'indennizzo per perdita definitiva della numerazione per responsabilità dell'operatore, non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono derivare dalla mancata utilizzazione della numerazione in uso all'utente, dovendosi impedire che da tale impossibilità possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

Ciò premesso, qualora tale fattispecie non sia contemplata nella carta dei servizi e/o condizioni generali di contratto dell'operatore, come nel caso di specie, si deve procedere in via equitativa, tenendo conto del numero di anni di precedente utilizzo del numero stesso e della sua tipologia (business), determinando così un indennizzo di euro 200,00 annui.

Corecom Umbria Delibera n. 15/11

La perdita della numerazione, per responsabilità dell'operatore, comporta un indubbio disagio per l'utente, che deve essere indennizzato anche se tale evento non è espressamente contemplato nella Carta dei servizi dell'operatore. In via equitativa può essere riconosciuto perciò un indennizzo quantificabile, in ragione della tipologia di utenza (privata) in euro 100,00 annui, da moltiplicarsi per i tre anni in cui l'utente è stato intestatario della numerazione in questione.

DISSERVIZIO

Agcom Delibera n. 41/11/CIR

Nel caso in esame, se l'irregolare fornitura del servizio può ritenersi accertata, non può non considerarsi che l'utente ha comunque continuato a fruire del servizio stesso, seppure in maniera inadeguata; pertanto, la determinazione dell'indennizzo secondo il parametro previsto dalle condizioni generali di contratto risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante la cui linea telefonica, benché non funzionasse in maniera regolare, non era del tutto isolata.

La differente rilevanza oggettiva tra il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirla spiega, dunque, la ratio sottesa alla decisione che l'Autorità assume in relazione alla controversia in essere, melius re perpensa rispetto alle precedenti assunte in relazione a controversie aventi ad oggetto lo stesso disservizio.

Conformi:

Agcom Delibera n. 52/11/CIR

247

Corecom Abruzzo Delibera n. 15/11

In caso di malfunzionamento dei servizi di telefonia e di adsl per motivi tecnici imputabili all'operatore, è dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00, per ogni giorno di interruzione. Nel caso di utenza business l'indennizzo deve essere computato in misura pari al doppio.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 2/11

A fronte dell'accertato inadempimento da parte dell'operatore in relazione a più utenze, l'indennizzo deve essere liquidato all'utente per ogni usim, poiché la mancata attivazione del servizio non è un fatto valutabile collettivamente e una sola volta per tutte le utenze, ma concerne specificamente e individualmente ogni utenza, pur oggetto di un contratto redatto cumulativamente solo per motivi di economia negoziale.

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 39/11

Corecom Lazio Delibera n. 56/12

Ai fini della quantificazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio deve essere preso in considerazione anche il comportamento dell'utente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza e di concorso del fatto colposo del creditore.

Nel caso di specie l'utente risulta aver inoltrato all'operatore un solo reclamo per malfunzionamento del servizio, e di aver successivamente aderito a ben due rinnovi contrattuali, con ampliamento del servizio contrattualmente pattuito.

Deve perciò ritenersi che l'utente abbia ingenerato nell'operatore, con la propria condotta, la convinzione che il servizio funzionasse correttamente, e pertanto l'indennizzo cui l'utente ha diritto deve essere equitativamente diminuito della misura di 1/4 .

Corecom Lombardia Delibera n. 12/11

Nell'ipotesi di sospensione illegittima del servizio telefonico, gli importi liquidati a titolo di indennizzo devono essere computati in misura pari al doppio se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari". Tale dato è stato desunto prendendo a riferimento la delibera Agcom n. 73/11/CONS, la quale, seppur non ancora applicabile al caso di specie, può comunque essere ritenuta un utile criterio per orientare la discrezionalità del decisore.

DISAPPLICAZIONE DEI MASSIMALI

Agcom Delibera n. 1/11/CIR

Il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti nel contratto, qualora l'applicazione di tali parametri violi, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, che presuppone una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, tenuto conto di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale.

Conformi:

Agcom Delibera n. 3/11/CIR

Agcom Delibera n. 58/11/CIR

Agcom Delibera n. 95/11/CIR

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 6/10

Il tetto massimo agli indennizzi previsto dal contratto è suscettibile di disapplicazione in forza dei principi di proporzionalità e adeguatezza ai fini di garanzia della corrispondenza tra l'indennizzo riconosciuto come dovuto ed il correlativo pregiudizio subito dall'utente, in conformità a quanto stabilito dall'Autorità con le delibere Agcom n. 179/03/CSP e 47/07/CIR.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 2/11

Il limite massimo di liquidazione dell'indennizzo, come risultante dalla carta dei servizi, deve essere disapplicato, come da costante prassi dell'Agcom e di questo Corecom, qualora la somma altrimenti liquidata non sia proporzionale al pregiudizio arrecato.

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 8/11	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 42/11
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 24/11	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 25/11	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 3/12
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 26/11	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 4/12
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 31/11	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 5/12
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 32/11	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 10/12
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 33/11	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/12
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 34/11	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 17/12
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 38/11	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 26/12
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 39/11	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 27/12

Corecom Lazio Delibera n. 1/11

Si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo possa prescindere dal limite previsto dalla carta dei servizi, laddove la relativa applicazione violi, 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;

Inoltre, nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore (certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato) possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 2/11	Corecom Lazio Delibera n. 60/11
Corecom Lazio Delibera n. 3/11	Corecom Lazio Delibera n. 61/11
Corecom Lazio Delibera n. 6/11	Corecom Lazio Delibera n. 62/11
Corecom Lazio Delibera n. 10/11	Corecom Lazio Delibera n. 70/11
Corecom Lazio Delibera n. 12/11	Corecom Lazio Delibera n. 72/11
Corecom Lazio Delibera n. 14/11	Corecom Lazio Delibera n. 74/11
Corecom Lazio Delibera n. 15/11	Corecom Lazio Delibera n. 75/11
Corecom Lazio Delibera n. 16/11	Corecom Lazio Delibera n. 76/11
Corecom Lazio Delibera n. 17/11	Corecom Lazio Delibera n. 77/11
Corecom Lazio Delibera n. 19/11	Corecom Lazio Delibera n. 78/11
Corecom Lazio Delibera n. 23/11	Corecom Lazio Delibera n. 1/12
Corecom Lazio Delibera n. 28/11	Corecom Lazio Delibera n. 9/12
Corecom Lazio Delibera n. 32/11	Corecom Lazio Delibera n. 10/12
Corecom Lazio Delibera n. 38/11	Corecom Lazio Delibera n. 13/12
Corecom Lazio Delibera n. 39/11	Corecom Lazio Delibera n. 14/12
Corecom Lazio Delibera n. 43/11	Corecom Lazio Delibera n. 15/12
Corecom Lazio Delibera n. 44/11	Corecom Lazio Delibera n. 20/12
Corecom Lazio Delibera n. 59/11	

Corecom Lombardia Delibera n. 15/10

Il computo della misura dell'indennizzo può prescindere dal limite previsto dalla carta dei servizi dell'operatore, laddove la relativa applicazione violi, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Tale corrispondenza va peraltro valutata sulla base di diversi parametri 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 o persona giuridica) che ha subito il pregiudizio. Al tempo stesso nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, derivano dal difetto di interlocuzione tra utente e operatore.

Conformi:

Corecom Lombardia Delibera n. 35/11

Corecom Lombardia Delibera n. 59/11

In materia di quantificazione dell'indennizzo spettante all'utente, deve essere richiamato innanzi tutto, il principio di proporzione che impone la corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, da valutarsi sulla base di diversi parametri 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 o persona giuridica) che ha subito il pregiudizio; in secondo luogo, va richiamato il principio di equità, indicato dall'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche quale canone su cui fondare la risoluzione delle controversie e costruire un adeguato sistema di indennizzi. L'applicazione di tali principi, da un lato, consente il superamento del c.d. tetto massimo di indennizzo previsto dalla carta delle garanzie per la mancata risposta al reclamo e, dall'altro lato, impone di valorizzare tutti gli aspetti della controversia, utili ad effettuare una equa valutazione e determinazione dell'indennizzo, calibrandolo al pregiudizio patito dall'istante.

Corecom Toscana Delibera n. 20/11

Il computo della misura degli indennizzi deve prescindere dal massimale previsto nella carta dei clienti qualora non risulti consono al principio di proporzionalità di cui all'articolo 11, comma 2, delibera Agcom n. 179/03/CSP ed a quello di equità ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 21/11

Corecom Calabria Delibera n. 26/11

Corecom Lazio Delibera n. 7/11

Corecom Lazio Delibera n. 11/11

Corecom Toscana Delibera n. 25/11

Corecom Toscana Determinazione n. 4/11

Corecom Toscana Determinazione n. 5/11

Corecom Toscana Delibera n. 4/12

Corecom Toscana Delibera n. 21/11

Il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal limite temporale previsto dalla carta del cliente, 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 o giuridica) che ha subito il pregiudizio, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Conformi:

Corecom Calabria Delibera n. 11/11
Corecom Calabria Delibera n. 12/11
Corecom Calabria Delibera n. 13/11
Corecom Calabria Delibera n. 14/11

Corecom Calabria Delibera n. 19/11
Corecom Lazio Delibera n. 21/11
Corecom Puglia Delibera n. 13/11
Corecom Puglia Determinazione n. 41/11

Coprocom Trento Delibera n. 2/11

In conformità a quanto prescritto dall'articolo 11 delibera Agcom n. 179/03/CSP, l'Autorità nel determinare la misura dell'indennizzo da riconoscere all'utente, può legittimamente prescindere dai massimali previsti nei contratti di fornitura, qualora questi violino il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto utente (persona fisica o giuridica) che ha subito il pregiudizio.

Conformi:

Coprocom Trento Delibera n. 3/12
Coprocom Trento Delibera n. 4/12

Coprocom Trento Delibera n. 5/12

Corecom Umbria Delibera n. 10/11

Qualora la carta dei servizi di un operatore contenga delle limitazioni nel computo degli indennizzi ed esse violino, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, l'Autorità non deve prenderle in considerazione nella determinazione del quantum da riconoscere all'utente.

Conformi:

Corecom Umbria Delibera n. 26/11
Corecom Umbria Delibera n. 22/12

Corecom Umbria Delibera n. 23/12

ATTIVAZIONE DI UN'OPZIONE CONTRATTUALE

Agcom Delibera n. 18/11/CIR

La determinazione dell'indennizzo per l'omessa attivazione di un numero aggiuntivo (fruibile in modalità voip) deve essere effettuata in via equitativa. Infatti, dato che l'utente ha continuato ad usufruire in modo regolare e continuo del servizio di fonia, non sarebbe equo e proporzionale computare l'indennizzo sulla base dell'ordinario parametro previsto nelle condizioni generali di contratto.

Agcom Delibera n. 65/12/CIR

In caso di inadempimento dell'operatore rispetto alla disattivazione di un'opzione tariffaria, la domanda di liquidazione di un indennizzo pro die non può essere accolta qualora tale indennizzo determini un ristoro oggettivamente sproporzionato rispetto al reale pregiudizio subito dall'utente per l'inadempimento del gestore, il che sarebbe contrario alla ratio e allo spirito delle norme di quest'Autorità in materia di indennizzi, i cui criteri generali sono indicati nell'articolo 11 della direttiva approvata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP.

E' dunque senz'altro preferibile ordinare la liquidazione della somma cui l'utente avrebbe avuto diritto se l'inadempimento non si fosse verificato, il che peraltro costituisce una forma di reintegrazione in forma specifica che, in applicazione dei noti principi di diritto comune, è sempre da preferire ove materialmente possibile (come effettivamente è in questo caso).

Corecom Toscana Delibera n. 27/11

La quantificazione dell'indennizzo per ritardata attivazione di un'opzione contrattuale deve essere effettuata in via equitativa e forfettaria, prescindendo dall'applicazione dei parametri contenuti nella carta dei clienti per l'indennizzo dei disservizi.

Infatti se è accertato che il disservizio lamentato vi sia stato, è pur vero che, la mancata attivazione di una mera opzione contrattuale non può essere valutata, in termini di indennizzo economico per il disservizio medesimo, alla stessa stregua della mancata attivazione di un servizio principale.

Inoltre, nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono derivare dalla mancata attivazione di un'opzione, dovendosi impedire che da tale disservizio imputabile all'operatore conseguano, per quest'ultimo, misure eccessivamente penalizzanti e/o sproporzionate.

MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI

Agcom Delibera n. 4/11/CIR

Per quanto concerne la determinazione della misura dell'indennizzo devono essere svolte alcune osservazioni. Infatti, sebbene l'Autorità – in mancanza di precisi riferimenti per il calcolo – abbia in generale fatto ricorso all'analogia, applicando agli inadempimenti non tipizzati nelle carte dei servizi il parametro di indennizzo "ordinario" stabilito dalle carte stesse per la sospensione/interruzione del servizio, melius re perpensa deve ritenersi che in talune ipotesi, frequenti nella casistica, il ricorso all'analogia potrebbe comportare la liquidazione di importi non in linea con il principio di ragionevolezza e proporzionalità dell'indennizzo rispetto al concreto pregiudizio subito dall'utente, stabilito dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Particolarmente, nel caso di mancata risposta ad un reclamo, per quanto vi sia un difetto di comunicazione tra le due parti contrattuali, l'inadempimento che si verifica non inficia la prestazione principale dell'accordo, dato che l'utente, nell'attesa, continua ad utilizzare i servizi acquistati; si deve quindi impedire che dal predetto difetto di comunicazione possano discendere, a carico dell'operatore, misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate in termini di calcolo del relativo indennizzo.

Alla luce di quanto come sopra premesso, può allora ritenersi ragionevole e proporzionato stabilire, per la mancata risposta al reclamo, un parametro di indennizzo ridotto ad 1/3 del parametro di indennizzo ordinario previsto dalla carta dei servizi del gestore, tenendo conto della minore gravità

dell'inadempimento e, soprattutto, delle contenute conseguenze che da esso derivano in termini di effettività delle prestazioni contrattuali.

Agcom Delibera n. 43/11/CIR

In linea con precedenti pronunce di quest'Autorità, si ritiene congruo ed equo liquidare per la mancata risposta al reclamo un indennizzo pro die pari a euro 2,00, per non violare il principio di ragionevolezza e proporzionalità dell'indennizzo rispetto al concreto pregiudizio subito dall'utente, stabilito dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Ed invero, nel caso di mancata risposta ad un reclamo, per quanto vi sia un difetto di comunicazione tra le due parti contrattuali, l'inadempimento che si verifica non inficia la prestazione principale dell'accordo, dato che l'utente, nell'attesa, può generalmente continuare ad usufruire dei servizi.

Corecom Calabria Delibera n. 44/11

L'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami deve essere liquidato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

Corecom Lombardia Delibera n. 52/12

Nella quantificazione dell'indennizzo è ormai pacifico che si possa prescindere dall'eventuale limite previsto dalla carta dei servizi dell'operatore, laddove la relativa applicazione violi, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Al tempo stesso, è principio sovente richiamato e applicato dall'Autorità quello per cui nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, derivano dal difetto di interlocuzione tra utente e operatore, "dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate".

Corecom Puglia Delibera n. 15/11

Gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito.

Questo vale a dire che, nella determinazione della misura dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, non si possa prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono derivare dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

Conformi:

Corecom Puglia Delibera n. 18/11

Corecom Toscana Delibera n. 4/12

Corecom Puglia Delibera n. 17/11

La finalità dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

La ritardata o omessa risposta al reclamo inviato, da cui deriva per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda quindi il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo.

CONTRATTI SERIALI

Corecom Lazio Delibera n. 36/11

In materia di quantificazione dell'indennizzo in termine di cd. contratti seriali (conclusi da un unico utente, anche attraverso più contratti, con riferimento a diverse sim, date in uso, nel caso di specie, al personale della società) deve osservarsi quanto segue.

E' possibile fare riferimento alla Delibera n. 73/11/CONS, seppure non applicabile al caso di specie ratione temporis, e conseguentemente, in via equitativa, calcolare l'indennizzo facendo riferimento non al numero totale di sim ma al numero di contratti conclusi tra il gestore e la società cliente.

SERVIZI NON ESSENZIALI

Agcom Delibera n. 16/11/CIR

L'istante, a fronte di un servizio accessorio (nel caso di specie di conference call) non fruito regolarmente, ha diritto ad un indennizzo giusto e proporzionato, che tenga conto sia della natura accessoria e non sostanziale della conference call, sia della gratuità del servizio. Difatti, anche in presenza di una sospensione illegittima del servizio di conference call, non può non considerarsi che l'utente ha continuato ad utilizzare, senza alcuna interruzione, il servizio di fonia. La differente connotazione oggettivamente assunta dal servizio principale di fonia, elemento fondante il sinallagma contrattuale, rispetto a quello di conferenza, meramente aggiuntivo, non giustifica l'applicazione dello stesso criterio previsto dalla carta dei servizi per il computo dell'indennizzo. Pertanto, melius re perpensa rispetto alla precedente delibera n. 55/09/CIR di questa Autorità, si ritiene che la doglianza dell'utente, relativa alla sospensione di un servizio accessorio, a fronte del quale non era previsto alcun costo a carico dell'istante, possa trovare giusto ed equo ristoro prevedendo un indennizzo pari ad un sesto dell'importo previsto per il servizio di fonia. La natura meramente accessoria della conference call rispetto alle altre ipotesi contrattualmente previste viene ulteriormente confermata dalla circostanza che, qualora la disponibilità di tale funzione fosse stata ritenuta particolarmente rilevante da parte dell'utente, questi avrebbe potuto recedere dal contratto e richiedere l'erogazione del servizio ad operatori alternativi.

Conformi:

Agcom Delibera n. 60/11/CIR

Agcom Delibera n. 139/11/CIR

Corecom Lazio Delibera n. 46/11

Per la determinazione della misura dell'indennizzo in caso di mancata fornitura di servi non essenziali (conference call / trasferimento di chiamata), in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

Si dovrà pertanto procedere con una valutazione equitativa, che tenga conto in particolare della natura accessoria del servizio non goduto e della gratuità dello stesso, nonché del momento in cui l'utente ha segnalato il disservizio.

Conformi:

Corecom Lazio Delibera n. 47/11

Corecom Lazio Delibera n. 48/11

Corecom Lazio Delibera n. 49/11

Corecom Lazio Delibera n. 50/11

Corecom Lazio Delibera n. 51/11

Corecom Lazio Delibera n. 52/11

Corecom Lombardia Delibera n. 14/10

In merito alla determinazione dell'indennizzo da liquidare all'utente in caso di inadempimento da parte dell'operatore avente ad oggetto un servizio accessorio, può essere presa in considerazione, quale criterio orientativo utile a guidare la discrezionalità del decisore, la delibera Agcom n. 124/10/CONS, con cui l'Autorità, nell'indire una consultazione pubblica sullo "Schema di provvedimento concernente l'adozione di un regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", propone un sistema differenziato di determinazione della misura indennitaria minima giornaliera. In particolare, la proposta di regolamento prevede per la sospensione o cessazione di soli servizi accessori, la riduzione ad un quarto dell'importo unitario giornaliero di indennizzo fissato in € 10,00 per i servizi principali (cfr. articolo 5, allegato B alla delibera 124/10/CONS), cioè a 2,50 euro.

Corecom Lombardia Delibera n. 49/11

In materia di quantificazione dell'indennizzo, è opportuno richiamare tanto il principio ormai acquisito della proporzionalità (quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, da valutarsi sulla base di diversi parametri 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 o persona giuridica) che ha subito il pregiudizio), quanto il principio di equità, indicato dall'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche quale canone su cui fondare la risoluzione delle controversie e costruire un adeguato sistema di indennizzi.

Pertanto qualora il diritto all'indennizzo sia sorto in relazione alla mancata attivazione di un servizio accessorio, a fronte del quale non era previsto alcun costo a carico dell'istante e la cui mancata attivazione non solo non ha inciso sulla fruizione del servizio principale, ma evidentemente non è stata ritenuta di fondamentale rilevanza dall'utente, posto che lo stesso non ha esercitato il suo

diritto al recesso, pare equo ridurre l'ammontare dell'indennizzo da liquidarsi in favore dell'utente ad 1/6 di quanto previsto dalla carta dei servizi dell'operatore.

MANCATA MODIFICAZIONE CONTRATTUALE

Agcom Delibera n. 43/11/CIR

In tema di quantificazione dell'indennizzo per mancata variazione contrattuale si ritiene congruo ed equo stabilire il parametro di euro 1,00 di indennizzo pro die, considerato che per quanto la mancata variazione integri senz'altro un inadempimento del gestore, si tratta di un inadempimento certamente non grave, visto che nelle more la cliente ha potuto comunque continuare ad usufruire dei servizi già in precedenza goduti.

MANCATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 2/11

Nella determinazione dell'indennizzo spettante all'utente per mancata attivazione del servizio da parte dell'operatore occorre considerare l'eventualità che l'utente abbia comunque potuto usufruire del servizio telefonico a mezzo di altro operatore. Tale elemento infatti, pur non incidendo sulla responsabilità del primo operatore, né sull'importanza del disservizio, ma riduce il disagio subito dall'utente. Pertanto l'indennizzo deve essere ridotto equitativamente di 1/5, come da prassi di questo ufficio in fattispecie analoghe.

256

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 26/11

Gli indennizzi plurimi richiesti dall'istante, nel caso di specie per sospensione del servizio e per ritardata attivazione, devono essere unificati, considerando che la fattispecie si apprezza come unitaria e che essi agiscono sul piano della gravità del disagio provocato all'istante.

Come da prassi del Corecom, la mancata effettuazione del servizio di portabilità (da intendersi quale fattispecie generale che ricomprende anche il mancato rilascio dell'utenza per effettuare il "rientro" al precedente operatore) viene infatti valutata come potenzialmente meritevole di un indennizzo giornaliero pieno, rispondente secondo parametri equitativi alla complessità dell'inadempimento e alla gravità del disagio subito, laddove il servizio telefonico e/o internet sia stato sospeso e pertanto non sia stato comunque somministrato da un soggetto terzo (di fatto dall'operatore donating).

Conformi:

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 30/11

VARIE

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 8/11

In caso di inadempimento dell'operatore (consistente nel caso di specie nel mancato riaccredito di somme indebitamente percepite), il dies ad quem per il calcolo dell'indennizzo deve essere *Il presente Massimario è stato curato dall'Avv. Annalisa Pancaldi per conto del Corecom Emilia-Romagna e della Fondazione Forense Bolognese*

individuato nella data in cui si raggiunge il termine di conclusione del procedimento previsto dalla normativa, pari a centocinquanta giorni decorrenti dalla data di deposito dell'istanza, qualora il procedimento si concluda oltre tale termine ordinatorio previsto dall'articolo 16, comma 1, delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 17/11

Ai fini della determinazione dell'indennizzo derivante dall'inadempimento dell'operatore, deve rilevarsi che la mancata richiesta della sua corresponsione da parte dell'istante non costituisce un elemento ostativo alla sua liquidazione, atteso quanto previsto dal punto III.1.2. delibera Agcom n. 529/09/CONS.

INDICE ANALITICO DELLE PRONUNCE

ABRUZZO

Corecom Abruzzo Delibera n. 10/11

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 28
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Perdita della numerazione; 246
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 220

Corecom Abruzzo Delibera n. 15/11

- Aspetti processuali
 - Competenza; 8
 - Onere probatorio; 28
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disservizio; 247
- Recesso
 - Modalità di comunicazione; 139
 - Termine di preavviso; 142

Corecom Abruzzo Delibera n. 2/12

- Attivazioni non richieste
 - Tutela in caso di attivazione non richiesta; 43

Corecom Abruzzo Delibera n. 3/12

- Aspetti processuali
 - Qualificazione dell'istanza; 19

Corecom Abruzzo Delibera n. 5/11

- Aspetti processuali
 - Competenza; 8
 - Onere probatorio; 28
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 66
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 220
- Trasparenza contrattuale
 - Diritto ad un'informazione completa; 235
 - Modulo di conferma del contratto; 231

Corecom Abruzzo Delibera n. 6/12

- Ritardi
 - Disattivazione servizi; 169

Corecom Abruzzo Determinazione n. 140/12

- Aspetti processuali
 - Qualificazione dell'istanza; 21

Disservizi

- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 66

Ritardi

- Portabilità / Migrazione / Rientro; 198
- Risposta ai reclami; 180

Corecom Abruzzo Determinazione n. 141/12

- Aspetti processuali
 - Qualificazione dell'istanza; 21

Disservizi

- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67

Ritardi

- Portabilità / Migrazione / Rientro; 198
- Risposta ai reclami; 180

Corecom Abruzzo Determinazione n. 17/12

- Attivazioni non richieste
 - Soggetto legittimato a concludere il contratto; 48
 - Tutela in caso di attivazione non richiesta; 43

Corecom Abruzzo Determinazione n. 23/12

- Aspetti processuali
 - Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 17

Attivazioni non richieste

- Soggetto legittimato a concludere il contratto; 48
- Tutela in caso di attivazione non richiesta; 43

Corecom Abruzzo Determinazione n. 30/12

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 28
 - Qualificazione dell'istanza; 21

Ritardi

- Portabilità / Migrazione / Rientro; 198
- Risposta ai reclami; 191

Corecom Abruzzo Determinazione n. 46/12

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 28
 - Qualificazione dell'istanza; 21

Disservizi

- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67

Ritardi

- Portabilità / Migrazione / Rientro; 198
- Risposta ai reclami; 191

AGCOM

Agcom Delibera n. 1/11/CIR

- Aspetti processuali
- Competenza; 8
- Onere probatorio; 26
- Disservizi
- Inserimento nell'elenco telefonico; 76
- Quantificazione dell'indennizzo
- Disapplicazione dei massimali; 248

Agcom Delibera n. 10/11/CIR

- Attivazioni non richieste
- Tutela in caso di attivazione non richiesta; 42

Agcom Delibera n. 10/12/CIR

- Recesso
- In pendenza di procedura di migrazione; 159

Agcom Delibera n. 100/11/CIR

- Ritardi
- Trasloco della linea; 170

Agcom Delibera n. 100/12/CIR

- Disservizi
- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65
- Modifiche contrattuali
- Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 134

Agcom Delibera n. 101/10/CIR

- Disservizi
- Mancata fornitura di servizi non essenziali; 82

Agcom Delibera n. 101/11/CIR

- Recesso
- Modalità di comunicazione; 139
- Ritardi
- Portabilità / Migrazione / Rientro; 195

Agcom Delibera n. 101/12/CIR

- Modifiche contrattuali
- Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 134
- Ritardi

Risposta ai reclami; 179

Agcom Delibera n. 102/10/CIR

- Ritardi
- Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 102/11/CIR

- Aspetti processuali
- Competenza; 9

Agcom Delibera n. 102/12/CIR

- Ritardi
- Portabilità / Migrazione / Rientro; 196

Agcom Delibera n. 103/10/CIR

- Disservizi
- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
- Recesso
- Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 151

Agcom Delibera n. 103/11/CIR

- Ritardi
- Portabilità / Migrazione / Rientro; 195

Agcom Delibera n. 103/12/CIR

- Aspetti processuali
- Onere probatorio; 27
- Disservizi
- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 104/10/CIR

- Fatturazioni
- Applicazione del piano tariffario; 94

Agcom Delibera n. 104/12/CIR

- Aspetti processuali
- Onere probatorio; 27
- Recesso
- Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 152

Agcom Delibera n. 106/10/CIR

- Disservizi
- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 107/10/CIR

- Fatturazioni
- Traffico non riconosciuto; 110

Agcom Delibera n. 107/12/CIR

- Recesso
- Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 152

Agcom Delibera n. 108/10/CIR

- Fatturazioni
- Valore probatorio della bolletta telefonica; 89

Agcom Delibera n. 108/12/CIR

- Recesso
- In pendenza di procedura di migrazione; 159

Agcom Delibera n. 109/10/CIR

- Aspetti processuali
- Competenza; 7

Agcom Delibera n. 109/12/CIR

Fatturazioni

Traffico anomalo; 124

Valore probatorio della bolletta telefonica; 90

Agcom Delibera n. 11/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 11/12/CIR

Aspetti processuali

Disconoscimento; 14

Trattative; 38

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 43

Agcom Delibera n. 110/10/CIR

Fatturazioni

Traffico non riconosciuto; 110

Agcom Delibera n. 110/12/CIR

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 95

Agcom Delibera n. 111/10/CIR

Recesso

In pendenza di procedura di migrazione; 159

Agcom Delibera n. 111/12/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Disservizi

Inserimento nell'elenco telefonico; 77

Agcom Delibera n. 112/12/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 113/11/CIR

Credito residuo

Credito da autoricarica; 57

Agcom Delibera n. 113/12/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65

Ritardi

Risposta ai reclami; 180

Agcom Delibera n. 114/11/CIR

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 133

Ritardi

Risposta ai reclami; 176

Agcom Delibera n. 115/10/CIR

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 95

Agcom Delibera n. 115/11/CIR

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 196

Risposta ai reclami; 176

Agcom Delibera n. 116/11/CIR

Ritardi

Attivazione del servizio; 164

Agcom Delibera n. 117/10/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64

Ritardi

Risposta ai reclami; 177

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 216

Agcom Delibera n. 117/12/CIR

Aspetti processuali

Onere probatorio; 27

Fatturazioni

Inadempimento dell'operatore; 103

Agcom Delibera n. 118/11/CIR

Aspetti processuali

Disconoscimento; 14

Trattative; 38

Attivazioni non richieste

Servizio CPS; 49

Disservizi

Inserimento nell'elenco telefonico; 77

Fatturazioni

Inadempimento dell'operatore; 103

Recesso

Modalità di comunicazione; 139

Agcom Delibera n. 118/12/CIR

Aspetti processuali

Termine per il deposito delle memorie; 24

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 66

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 119/12/CIR

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 96

Ritardi

Risposta ai reclami; 180

Agcom Delibera n. 12/10/CIR

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 12/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 41

Agcom Delibera n. 12/12/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 120/11/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65

Agcom Delibera n. 120/12/CIR

Aspetti processuali

Onere probatorio; 27

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 220

Agcom Delibera n. 121/11/CIR

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 196

Agcom Delibera n. 121/12/CIR

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 43

Ritardi

Risposta ai reclami; 180

Agcom Delibera n. 122/11/CIR

Ritardi

Risposta ai reclami; 176

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 219

Agcom Delibera n. 122/12/CIR

Fatturazioni

Traffico extra soglia; 114

Valore probatorio della bolletta telefonica; 90

Agcom Delibera n. 123/11/CIR

Ritardi

Risposta ai reclami; 176

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 219

Agcom Delibera n. 123/12/CIR

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 43

Agcom Delibera n. 124/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Ritardi

Attivazione del servizio; 164

Agcom Delibera n. 124/12/CIR

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 125/10/CIR

Fatturazioni

Traffico non riconosciuto; 110

Ritardi

Risposta ai reclami; 176

Agcom Delibera n. 125/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 41

Agcom Delibera n. 125/12/CIR

Attivazioni non richieste

Soggetto legittimato a concludere il contratto; 48

Recesso

In pendenza di procedura di migrazione; 159

Agcom Delibera n. 126/10/CIR

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 95

Recesso

Costi per recesso anticipato; 145

Agcom Delibera n. 126/11/CIR

Attivazioni non richieste
Tutela in caso di attivazione non richiesta; 43

Agcom Delibera n. 126/12/CIR

Modifiche contrattuali
Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 134

Ritardi

Risposta ai reclami; 176
Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 217

Agcom Delibera n. 127/10/CIR

Aspetti processuali
Competenza; 7

Agcom Delibera n. 127/11/CIR

Credito residuo
Diritto al rimborso; 58
Disattivazioni non richieste
Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 51

Agcom Delibera n. 127/12/CIR

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65

Agcom Delibera n. 128/10/CIR

Recesso
Costi per recesso anticipato; 145

Agcom Delibera n. 128/12/CIR

Attivazioni non richieste
Soggetto legittimato a concludere il contratto; 48

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 217

Agcom Delibera n. 129/10/CIR

Recesso
Costi per recesso anticipato; 145

Agcom Delibera n. 129/11/CIR

Aspetti processuali
Competenza; 8

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64

Agcom Delibera n. 129/12/CIR

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 13/10/CIR

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 94

Ritardi

Risposta ai reclami; 176

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 215

Agcom Delibera n. 13/11/CIR

Fatturazioni

Traffico anomalo; 118

Agcom Delibera n. 13/12/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 130/10/CIR

Aspetti processuali
Competenza; 7

Agcom Delibera n. 130/11/CIR

Aspetti processuali
Competenza; 8

Trasparenza contrattuale

Diffformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 239

Agcom Delibera n. 130/12/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65

Agcom Delibera n. 131/10/CIR

Fatturazioni

Inadempimento dell'operatore; 103

Recesso

Costi per recesso anticipato; 145

Agcom Delibera n. 131/11/CIR

Fatturazioni

Traffico anomalo; 121

Agcom Delibera n. 131/12/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 66

Agcom Delibera n. 132/11/CIR

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 134

Ritardi

Risposta ai reclami; 178

Agcom Delibera n. 132/12/CIR

Fatturazioni

Traffico anomalo; 125

Valore probatorio della bolletta telefonica; 90

Agcom Delibera n. 133/10/CIR

Recesso

Costi per recesso anticipato; 145

Agcom Delibera n. 133/11/CIR

Fatturazioni

Mancato invio delle fatture; 109

Agcom Delibera n. 134/10/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Recesso

Costi per recesso anticipato; 145

Agcom Delibera n. 134/11/CIR

Ritardi

Attivazione del servizio; 164

Agcom Delibera n. 135/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Trattative; 38

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 43

Agcom Delibera n. 136/10/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 194

Subentro; 193

Agcom Delibera n. 136/11/CIR

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 217

Agcom Delibera n. 137/10/CIR

Recesso

Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 152

Agcom Delibera n. 137/11/CIR

Fatturazioni

Correttezza della fatturazione; 100

Agcom Delibera n. 138/10/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 95

Agcom Delibera n. 138/11/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Prestazione minima garantita; 80

Agcom Delibera n. 139/10/CIR

Fatturazioni

Traffico non riconosciuto; 111

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 216

Agcom Delibera n. 139/11/CIR

Aspetti processuali

Termine per il deposito delle memorie; 24

Quantificazione dell'indennizzo

Servizi non essenziali; 254

Ritardi

Risposta ai reclami; 178

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 218

Agcom Delibera n. 14/10/CIR

Fatturazioni

Traffico non riconosciuto; 110

Ritardi

Risposta ai reclami; 176

Agcom Delibera n. 14/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 194

Agcom Delibera n. 14/12/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Onere probatorio; 27

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64

Agcom Delibera n. 140/10/CIR

Recesso

Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 151

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 193

Agcom Delibera n. 140/11/CIR

Disservizi

Inserimento nell'elenco telefonico; 76

- Ritardi
 Risposta ai reclami; 178
- Agcom Delibera n. 141/10/CIR**
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64
- Agcom Delibera n. 141/11/CIR**
 Fatturazioni
 Traffico anomalo; 120
- Agcom Delibera n. 142/10/CIR**
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64
- Agcom Delibera n. 142/11/CIR**
 Aspetti processuali
 Competenza; 8
 Ritardi
 Attivazione del servizio; 163
- Agcom Delibera n. 142/12/CIR**
 Disservizi
 Perdita della numerazione; 78
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 198
- Agcom Delibera n. 143/10/CIR**
 Trasparenza contrattuale
 Difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 239
- Agcom Delibera n. 143/11/CIR**
 Ritardi
 Trasloco della linea; 170
- Agcom Delibera n. 144/11/CIR**
 Aspetti processuali
 Competenza; 8
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
- Agcom Delibera n. 145/11/CIR**
 Aspetti processuali
 Competenza; 8
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
- Agcom Delibera n. 15/11/CIR**
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 27
- Agcom Delibera n. 15/12/CIR**
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 27
 Fatturazioni
 Inadempimento dell'operatore; 103
- Agcom Delibera n. 150/11/CIR**
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65
- Agcom Delibera n. 151/11/CIR**
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 217
- Agcom Delibera n. 152/11/CIR**
 Recesso
 Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 152
 Ritardi
 Attivazione del servizio; 164
 Risposta ai reclami; 179
- Agcom Delibera n. 155/11/CIR**
 Aspetti processuali
 Disconoscimento; 13
 Onere probatorio; 27
 Attivazioni non richieste
 Tutela in caso di attivazione non richiesta; 41
 Fatturazioni
 Inadempimento dell'operatore; 103
- Agcom Delibera n. 156/11/CIR**
 Aspetti processuali
 Competenza; 8
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
- Agcom Delibera n. 157/11/CIR**
 Aspetti processuali
 Termine per il deposito delle memorie; 24
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 196
- Agcom Delibera n. 16/11/CIR**
 Quantificazione dell'indennizzo
 Servizi non essenziali; 254
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 217
- Agcom Delibera n. 16/12/CIR**
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 27
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 17/11/CIR

Fatturazioni

Traffico anomalo su numerazioni geografiche; 127

Agcom Delibera n. 18/11/CIR

Quantificazione dell'indennizzo

Attivazione di un'opzione contrattuale; 251

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 19/10/CIR; 176

Disattivazioni non richieste

Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 51

Agcom Delibera n. 19/11/CIR

Disservizi

Sblocco del cd. operator lock; 84

Agcom Delibera n. 2/11/CIR

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 41

Agcom Delibera n. 20/10/CIR

Fatturazioni

Traffico non riconosciuto; 110

Agcom Delibera n. 20/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Onere probatorio; 26

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 21/10/CIR

Ritardi

Risoluzione dei guasti; 174

Agcom Delibera n. 21/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Fatturazioni

Valore probatorio della bolletta telefonica; 89

Agcom Delibera n. 22/10/CIR

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 22/11/CIR

Aspetti processuali

Termine per il deposito delle memorie; 24

Ritardi

Risposta ai reclami; 177

Trasparenza contrattuale

Rifiuto alla stipula del contratto; 241

Agcom Delibera n. 23/10/CIR

Fatturazioni

Traffico non riconosciuto; 110

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 215

Agcom Delibera n. 23/11/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 23/12/CIR

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 196

Agcom Delibera n. 24/10/CIR

Disattivazioni non richieste

Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 51

Ritardi

Risposta ai reclami; 176

Agcom Delibera n. 24/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Recesso

Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 152

Agcom Delibera n. 24/12/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Onere probatorio; 27

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 196

Agcom Delibera n. 25/10/CIR

Credito residuo

Credito da autoricarica; 55

Ritardi

Risposta ai reclami; 176

Agcom Delibera n. 25/11/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64

Prestazione minima garantita; 79

Agcom Delibera n. 25/12/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Ritardi
Attivazione del servizio; 163
Agcom Delibera n. 26/10/CIR
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 193
Agcom Delibera n. 26/11/CIR
Fatturazioni
Traffico anomalo su numerazioni geografiche; 127
Agcom Delibera n. 26/12/CIR
Aspetti processuali
Onere probatorio; 27
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
Agcom Delibera n. 27/10/CIR
Recesso
Ritardo nella disattivazione del servizio; 157
Agcom Delibera n. 27/12/CIR
Aspetti processuali
Competenza; 8
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
Agcom Delibera n. 28/10/CIR
Disattivazioni non richieste
Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 51
Agcom Delibera n. 28/12/CIR
Aspetti processuali
Onere probatorio; 27
Agcom Delibera n. 29/10/CIR
Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa; 233
Agcom Delibera n. 29/12/CIR
Aspetti processuali
Competenza; 8
Fatturazioni
Traffico anomalo; 122
Recesso
Costi per recesso anticipato; 145
Agcom Delibera n. 3/10/CIR
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
Agcom Delibera n. 3/11/CIR
Aspetti processuali
Onere probatorio; 27

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 248
Agcom Delibera n. 30/12/CIR
Aspetti processuali
Competenza; 8
Ritardi
Attivazione del servizio; 165
Agcom Delibera n. 31/12/CIR
Attivazioni non richieste
Tutela in caso di attivazione non richiesta; 41
Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 219
Agcom Delibera n. 32/10/CIR
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
Agcom Delibera n. 32/12/CIR
Recesso
Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 152
Ritardi
Risposta ai reclami; 176
Agcom Delibera n. 33/10/CIR
Fatturazioni
Traffico non riconosciuto; 110
Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 215
Agcom Delibera n. 33/11/CIR
Aspetti processuali
Competenza; 8
Onere probatorio; 26
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64
Agcom Delibera n. 33/12/CIR; 176
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64
Ritardi
Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 34/11/CIR

- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 217

Agcom Delibera n. 34/12/CIR

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 27
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65

Agcom Delibera n. 35/11/CIR

- Aspetti processuali
 - Legittimazione attiva; 15
 - Termine per il deposito delle memorie; 24
- Trasparenza contrattuale
 - Diritto ad un'informazione completa; 233

Agcom Delibera n. 36/11/CIR

- Attivazioni non richieste
 - Tutela in caso di attivazione non richiesta; 42
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Sospensioni in caso di traffico anomalo; 229

Agcom Delibera n. 369/11/CONS

- Credito residuo
 - Diritto al rimborso; 59
- Fatturazioni
 - Varie; 131

Agcom Delibera n. 37/11/CIR

- Fatturazioni
 - Applicazione del piano tariffario; 95
- Ritardi
 - Ricezione del dettaglio del traffico telefonico; 176

Agcom Delibera n. 38/11/CIR

- Aspetti processuali
 - Termine per il deposito delle memorie; 24
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 176

Agcom Delibera n. 38/12/CIR

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 27
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65

Agcom Delibera n. 39/11/CIR

- Fatturazioni
 - Traffico anomalo; 119

Agcom Delibera n. 39/12/CIR

- Aspetti processuali
 - Competenza; 8
- Recesso
 - Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 152

Agcom Delibera n. 4/10/CIR

- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
- Ritardi
 - Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 4/11/CIR

- Credito residuo
 - Credito da autoricarica; 56
 - Quantificazione dell'indennizzo Mancata risposta ai reclami; 252
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 176

Agcom Delibera n. 4/12/CIR

- Fatturazioni
 - Traffico anomalo; 121

Agcom Delibera n. 40/11/CIR

- Attivazioni non richieste
 - Tutela in caso di attivazione non richiesta; 42

Agcom Delibera n. 40/12/CIR

- Modifiche contrattuali
 - Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 133

Agcom Delibera n. 41/11/CIR

- Aspetti processuali
 - Competenza; 8
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
 - Quantificazione dell'indennizzo Disservizio; 247

Agcom Delibera n. 41/12/CIR

- Aspetti processuali
 - Competenza; 8

Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 42/11/CIR
 Credito residuo
 Credito da autoricarica; 56

Agcom Delibera n. 42/12/CIR
 Trasparenza contrattuale
 Difficoltà tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 239

Agcom Delibera n. 43/11/CIR
 Quantificazione dell'indennizzo
 Mancata modificazione contrattuale; 256
 Mancata risposta ai reclami; 253

Ritardi
 Attivazione del servizio; 164

Agcom Delibera n. 43/12/CIR
 Recesso
 Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 152

Agcom Delibera n. 44/10/CIR
 Ritardi
 Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 44/11/CIR
 Attivazioni non richieste
 Tutela in caso di attivazione non richiesta; 42

Fatturazioni
 Mancato invio delle fatture; 108
 Modalità di invio delle fatture; 107

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 215

Agcom Delibera n. 44/12/CIR
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65

Agcom Delibera n. 45/10/CIR
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 215

Agcom Delibera n. 45/12/CIR
 Aspetti processuali
 Disconoscimento; 13
 Termine per il deposito delle memorie; 25

Agcom Delibera n. 46/10/CIR
 Credito residuo
 Credito da autoricarica; 55

Ritardi
 Risposta ai reclami; 176

Agcom Delibera n. 46/12/CIR
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 197

Agcom Delibera n. 47/10/CIR
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 177

Agcom Delibera n. 47/12/CIR
 Recesso
 In pendenza di procedura di migrazione; 159

Agcom Delibera n. 48/10/CIR
 Credito residuo
 Diritto al rimborso; 58

Agcom Delibera n. 48/11/CIR
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 177

Agcom Delibera n. 48/12/CIR
 Aspetti processuali
 Competenza; 8
 Onere probatorio; 27

Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63
 Prestazione minima garantita; 81

Agcom Delibera n. 49/10/CIR
 Fatturazioni
 Traffico non riconosciuto; 110

Agcom Delibera n. 49/11/CIR
 Ritardi
 Trasloco della linea; 170

Agcom Delibera n. 49/12/CIR
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 27

Fatturazioni
 Inadempimento dell'operatore; 103

Agcom Delibera n. 5/10/CIR
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 5/11/CIR
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 217

Agcom Delibera n. 5/12/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 95

Agcom Delibera n. 50/10/CIR

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 95

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 215

Agcom Delibera n. 50/11/CIR

Aspetti processuali

Onere probatorio; 27

Agcom Delibera n. 50/12/CIR

Fatturazioni

Valore probatorio della bolletta telefonica; 90

Agcom Delibera n. 51/10/CIR

Aspetti processuali

Disconoscimento; 13

Agcom Delibera n. 51/11/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64

Agcom Delibera n. 52/10/CIR

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 52/11/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64

Quantificazione dell'indennizzo

Disservizio; 247

Agcom Delibera n. 56/10/CIR

Credito residuo

Credito da autoricarica; 55

Agcom Delibera n. 56/11/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 56/12/CIR

Ritardi

Risposta ai reclami; 179

Trasloco della linea; 170

Agcom Delibera n. 57/10/CIR; 55

Ritardi

Risposta ai reclami; 176

Agcom Delibera n. 57/11/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Risposta ai reclami; 178

Agcom Delibera n. 58/10/CIR

Credito residuo

Credito da autoricarica; 55

Agcom Delibera n. 58/11/CIR

Disattivazioni non richieste

Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 52

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 133

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 248

Ritardi

Risposta ai reclami; 176

Agcom Delibera n. 58/12/CIR

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 197

Risposta ai reclami; 176

Agcom Delibera n. 59/10/CIR

Credito residuo

Credito da autoricarica; 55

Agcom Delibera n. 59/11/CIR

Aspetti processuali

Onere probatorio; 27

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64

Agcom Delibera n. 6/11/CIR

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 217

Agcom Delibera n. 6/12/CIR

Fatturazioni

Valore probatorio della bolletta telefonica; 90

Ritardi

Risposta ai reclami; 176

- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 215
- Agcom Delibera n. 60/10/CIR**
Credito residuo
Credito da autoricarica; 55
- Agcom Delibera n. 60/11/CIR**
Quantificazione dell'indennizzo
Servizi non essenziali; 254
Ritardi
Risposta ai reclami; 178
- Agcom Delibera n. 60/12/CIR**
Fatturazioni
Traffico non riconosciuto; 111
- Agcom Delibera n. 61/10/CIR**
Credito residuo
Credito da autoricarica; 55
- Agcom Delibera n. 61/12/CIR**
Aspetti processuali
Onere probatorio; 27
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 197
- Agcom Delibera n. 62/10/CIR**
Credito residuo
Credito da autoricarica; 55
- Agcom Delibera n. 62/12/CIR**
Disservizi
Varie; 86
- Agcom Delibera n. 63/10/CIR**
Credito residuo
Credito da autoricarica; 55
- Agcom Delibera n. 63/11/CIR**
Attivazioni non richieste
Servizio CPS; 50
Fatturazioni
Applicazione sconti; 99
- Agcom Delibera n. 63/12/CIR**
Modifiche contrattuali
Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 134
- Agcom Delibera n. 64/10/CIR**
Ritardi
Risposta ai reclami; 176
Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 215
- Agcom Delibera n. 64/11/CIR**
Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 217
- Agcom Delibera n. 64/12/CIR**
Fatturazioni
Valore probatorio della bolletta telefonica; 90
Recesso
Costi per recesso anticipato; 145
- Agcom Delibera n. 65/10/CIR**
Attivazioni non richieste
Tutela in caso di attivazione non richiesta; 41
- Agcom Delibera n. 65/11/CIR**
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 194
- Agcom Delibera n. 65/12/CIR**
Quantificazione dell'indennizzo
Attivazione di un'opzione contrattuale; 252
Ritardi
Risposta ai reclami; 176
- Agcom Delibera n. 66/10/CIR**
Credito residuo
Credito da autoricarica; 55
- Agcom Delibera n. 66/11/CIR**
Aspetti processuali
Competenza; 8
Ritardi
Attivazione del servizio; 163
- Agcom Delibera n. 66/12/CIR**
Fatturazioni
Traffico non riconosciuto; 111
- Agcom Delibera n. 67/10/CIR**
Ritardi
Attivazione del servizio; 163
- Agcom Delibera n. 67/11/CIR**
Disservizi
Sblocco del cd. operator lock; 84
- Agcom Delibera n. 67/12/CIR**
Disservizi
Mancata fornitura di servizi non essenziali; 82
- Agcom Delibera n. 68/10/CIR**
Attivazioni non richieste
Tutela in caso di attivazione non richiesta; 41

Agcom Delibera n. 68/11/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65

Agcom Delibera n. 68/12/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 69/10/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 69/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 42

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 194

Agcom Delibera n. 69/12/CIR

Fatturazioni

Traffico non riconosciuto; 111

Agcom Delibera n. 7/10/CIR

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 215

Agcom Delibera n. 7/11/CIR

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 217

Agcom Delibera n. 70/10/CIR

Recesso

Costi per recesso anticipato; 145

Agcom Delibera n. 70/12/CIR

Aspetti processuali

Onere probatorio; 27

Agcom Delibera n. 71/10/CIR

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 41

Agcom Delibera n. 71/12/CIR

Ritardi

Disattivazione servizi; 169

Agcom Delibera n. 72/10/CIR

Disservizi

Varie; 85

Agcom Delibera n. 72/12/CIR

Ritardi

Trasloco della linea; 170

Agcom Delibera n. 73/12/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Credito residuo

Diritto al rimborso; 60

Agcom Delibera n. 75/11/CIR

Recesso

Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 152

Agcom Delibera n. 75/12/CIR

Recesso

In pendenza di procedura di migrazione; 159

Agcom Delibera n. 76/11/CIR

Disservizi

Varie; 85

Ritardi

Risposta ai reclami; 177

Agcom Delibera n. 76/12/CIR

Fatturazioni

Inadempimento dell'operatore; 104

Agcom Delibera n. 77/10/CIR

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 95

Recesso

Costi per recesso anticipato; 145

Agcom Delibera n. 77/11/CIR

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 95

Agcom Delibera n. 77/12/CIR

Fatturazioni

Inadempimento dell'operatore; 103

Agcom Delibera n. 78/10/CIR

Disattivazioni non richieste

Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 51

Agcom Delibera n. 78/11/CIR

Fatturazioni

Controllo del traffico telefonico addebitato; 94

Traffico anomalo; 120

Valore probatorio della bolletta telefonica; 90

Agcom Delibera n. 78/12/CIR

Fatturazioni

Correttezza della fatturazione; 101

Agcom Delibera n. 79/10/CIR

Fatturazioni

Traffico extra soglia; 114

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Sospensioni in caso di traffico anomalo; 228

Agcom Delibera n. 79/11/CIR

Credito residuo

Diritto al rimborso; 58

Disattivazioni non richieste

Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 51

Agcom Delibera n. 79/12/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 96

Agcom Delibera n. 8/10/CIR

Disattivazioni non richieste

Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 51

Agcom Delibera n. 80/10/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 80/11/CIR

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 218

Agcom Delibera n. 80/12/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 66

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 220

Agcom Delibera n. 81/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 42

Ritardi

Risposta ai reclami; 178

Agcom Delibera n. 81/12/CIR

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 194

Agcom Delibera n. 82/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 194

Agcom Delibera n. 82/12/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65

Recesso

Diritto di recesso; 143

Agcom Delibera n. 83/11/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65

Agcom Delibera n. 83/12/CIR

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 134

Agcom Delibera n. 84/10/CIR

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 41

Agcom Delibera n. 84/11/CIR

Disservizi

Inserimento nell'elenco telefonico; 76

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 219

Agcom Delibera n. 84/12/CIR

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 134

Agcom Delibera n. 85/10/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 85/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 85/12/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 86/10/CIR

Fatturazioni

Inadempimento dell'operatore; 103

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 86/11/CIR

Recesso

Costi per recesso anticipato; 145

Agcom Delibera n. 86/12/CIR

Fatturazioni

Mancato invio delle fatture; 109

Agcom Delibera n. 87/10/CIR

Fatturazioni

Valore probatorio della bolletta telefonica; 89

Recesso

Costi per recesso anticipato; 145

Agcom Delibera n. 87/11/CIR

Fatturazioni

Traffico non riconosciuto; 111

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 218

Agcom Delibera n. 87/12/CIR

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 88/10/CIR

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 216

Agcom Delibera n. 88/12/CIR

Aspetti processuali

Onere probatorio; 27

Fatturazioni

Inadempimento dell'operatore; 103

Agcom Delibera n. 89/10/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 64

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 94

Agcom Delibera n. 89/12/CIR

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 43

Agcom Delibera n. 9/10/CIR

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Risposta ai reclami; 176

Agcom Delibera n. 9/11/CIR

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 9/12/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 65

Agcom Delibera n. 90/10/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 90/12/CIR

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Risposta ai reclami; 179

Agcom Delibera n. 91/10/CIR

Recesso

In pendenza di procedura di migrazione; 159

Agcom Delibera n. 91/12/CIR

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 197

Risposta ai reclami; 179

Agcom Delibera n. 92/10/CIR

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 216

Agcom Delibera n. 92/11/CIR

Aspetti processuali

Competenza; 8

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 93/11/CIR

Disservizi

Prestazione minima garantita; 79

Agcom Delibera n. 94/10/CIR

Credito residuo

Credito da autoricarica; 55

Agcom Delibera n. 94/11/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 95/10/CIR

Credito residuo

Credito da autoricarica; 56

Agcom Delibera n. 95/11/CIR

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 248

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 219

Agcom Delibera n. 96/12/CIR

Trasparenza contrattuale

Difficoltà tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 239

Agcom Delibera n. 97/10/CIR

Ritardi

Attivazione del servizio; 163

Agcom Delibera n. 97/12/CIR

Aspetti processuali

Onere probatorio; 27

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 217

Agcom Delibera n. 98/11/CIR

Trasparenza contrattuale

Difficoltà tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 239

Agcom Delibera n. 98/12/CIR

Recesso

In presenza di procedura di migrazione; 159

Agcom Delibera n. 99/11/CIR

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 63

Agcom Delibera n. 99/12/CIR

Disservizi

Inserimento nell'elenco telefonico; 76

CALABRIA**Corecom Calabria Delibera n. 1/11**

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 135

Corecom Calabria Delibera n. 10/12

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 135

Recesso

Diritto di recesso; 144

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 200

Corecom Calabria Delibera n. 11/11

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 251

Ritardi

Attivazione del servizio; 167

Corecom Calabria Delibera n. 12/11

Aspetti processuali

Qualificazione dell'istanza; 20

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 251

Corecom Calabria Delibera n. 12/12

Ritardi

Attivazione del servizio; 167

Risposta ai reclami; 191

Corecom Calabria Delibera n. 13/11

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 251

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Sospensioni in caso di traffico anomalo; 229

Corecom Calabria Delibera n. 13/12

Disservizi

Prestazione minima garantita; 81

Corecom Calabria Delibera n. 14/10

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 134

Corecom Calabria Delibera n. 14/11

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 251

- Ritardi
Attivazione del servizio; 167
- Corecom Calabria Delibera n. 14/12**
Disservizi
Prestazione minima garantita; 82
Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 222
- Corecom Calabria Delibera n. 15/10**
Ritardi
Trasloco della linea; 171
- Corecom Calabria Delibera n. 15/11**
Aspetti processuali
Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 17
Attivazioni non richieste
Servizio CPS; 50
- Corecom Calabria Delibera n. 16/10**
Recesso
Costi per recesso anticipato; 146
- Corecom Calabria Delibera n. 16/11**
Fatturazioni
Trasloco della linea; 104
- Corecom Calabria Delibera n. 16/12**
Aspetti processuali
Onere probatorio; 30
- Corecom Calabria Delibera n. 17/10**
Recesso
Costi per recesso anticipato; 146
- Corecom Calabria Delibera n. 17/11**
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 75
- Corecom Calabria Delibera n. 17/12**
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67
- Corecom Calabria Delibera n. 18/10**
Modifiche contrattuali
Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 135
- Corecom Calabria Delibera n. 18/11**
Fatturazioni
Trasloco della linea; 105
Ritardi
Trasloco della linea; 173
- Corecom Calabria Delibera n. 19/10**
Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 220
- Corecom Calabria Delibera n. 19/11**
Aspetti processuali
Competenza; 8
Onere probatorio; 32
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 251
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 198
- Corecom Calabria Delibera n. 2/11**
Aspetti processuali
Competenza; 8
Disservizi
Prestazione minima garantita; 81
Modifiche contrattuali
Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 135
Ritardi
Risposta ai reclami; 181
- Corecom Calabria Delibera n. 20/11**
Aspetti processuali
Competenza; 8
Onere probatorio; 32
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 198
Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa; 235
Modulo di conferma del contratto; 231
- Corecom Calabria Delibera n. 21/11**
Aspetti processuali
Competenza; 8
Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 17
Onere probatorio; 32
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 250
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 199
Risposta ai reclami; 191
Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa; 235
Modulo di conferma del contratto; 231

Corecom Calabria Delibera n. 22/11

Ritardi

Risposta ai reclami; 181

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 220

Corecom Calabria Delibera n. 24/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 135

Corecom Calabria Delibera n. 25/11

Recesso

Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 153

Corecom Calabria Delibera n. 26/11

Aspetti processuali

Onere probatorio; 29

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 250

Corecom Calabria Delibera n. 27/11

Recesso

Diritto di recesso; 143

Corecom Calabria Delibera n. 28/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Onere probatorio; 32

Disservizi

Prestazione minima garantita; 81

Corecom Calabria Delibera n. 3/11

Recesso

Revoca del recesso; 160

Corecom Calabria Delibera n. 35/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Disservizi

Mancata fornitura di servizi non essenziali; 83

Ritardi

Risposta ai reclami; 191

Corecom Calabria Delibera n. 36/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Disservizi

Mancata fornitura di servizi non essenziali; 83

Ritardi

Risposta ai reclami; 191

Corecom Calabria Delibera n. 37/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Onere probatorio; 29

Fatturazioni

Varie; 131

Ritardi

Risposta ai reclami; 191

Corecom Calabria Delibera n. 38/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Disservizi

Mancata fornitura di servizi non essenziali; 83

Ritardi

Risposta ai reclami; 191

Corecom Calabria Delibera n. 39/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Disservizi

Mancata fornitura di servizi non essenziali; 83

Ritardi

Risposta ai reclami; 191

Corecom Calabria Delibera n. 4/11

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67

Trasparenza contrattuale

Diritto ad un'informazione completa; 234

Corecom Calabria Delibera n. 40/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Disservizi

Mancata fornitura di servizi non essenziali; 83

Ritardi

Risposta ai reclami; 191

Corecom Calabria Delibera n. 41/11

Aspetti processuali

Onere probatorio; 29

Corecom Calabria Delibera n. 42/11

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Recesso

Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 153

Corecom Calabria Delibera n. 43/11

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 135

Corecom Calabria Delibera n. 44/11

Quantificazione dell'indennizzo

Mancata risposta ai reclami; 253

Trasparenza contrattuale

Modulo di conferma del contratto; 231

Corecom Calabria Delibera n. 45/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Termine per il deposito delle memorie; 24

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 199

Corecom Calabria Delibera n. 48/11

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 221

Trasparenza contrattuale

Modulo di conferma del contratto; 231

Corecom Calabria Delibera n. 49/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 200

Corecom Calabria Delibera n. 5/11

Aspetti processuali

Onere probatorio; 29

Fatturazioni

Inadempimento dell'operatore; 104

Ritardi

Attivazione del servizio; 165

Corecom Calabria Delibera n. 50/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Trasparenza contrattuale

Diritto ad un'informazione completa; 234

Corecom Calabria Delibera n. 51/11

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 44

Corecom Calabria Delibera n. 52/11

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67

Corecom Calabria Delibera n. 53/11

Aspetti processuali

Qualificazione dell'istanza; 20

Termine per il deposito delle memorie; 24

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 221

Corecom Calabria Delibera n. 54/11

Aspetti processuali

Disconoscimento; 14

Corecom Calabria Delibera n. 55/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Onere probatorio; 29; 32

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 44

Corecom Calabria Delibera n. 56/11

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 221

Corecom Calabria Delibera n. 6/11

Recesso

Ritardo nella disattivazione del servizio; 158

Ritardi

Attivazione del servizio; 167

Corecom Calabria Delibera n. 7/11

Fatturazioni

Traffico non riconosciuto; 111

Corecom Calabria Delibera n. 7/12

Aspetti processuali

Competenza; 8

Disservizi

Mancata fornitura di servizi non essenziali; 83

Ritardi

Risposta ai reclami; 191

Corecom Calabria Delibera n. 8/12
Aspetti processuali
Competenza; 8
Modifiche contrattuali
Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 135
Ritardi
Risposta ai reclami; 181
Corecom Calabria Delibera n. 9/12
Attivazioni non richieste
Servizio CPS; 49
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67

EMILIA-ROMAGNA

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/11
Aspetti processuali
Non contestazione; 37
Onere probatorio; 30
Disservizi
Inserimento nell'elenco telefonico; 77
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12
Aspetti processuali
Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 18
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 68
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 249
Recesso
Costi per recesso anticipato; 147
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 10/12
Fatturazioni
Mancato invio delle fatture; 109
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 249
Recesso
Ritardo nella disattivazione del servizio; 157
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 11/11
Aspetti processuali
Comunicazione delle memorie alla controparte; 23
Fatturazioni
Modalità di invio delle fatture; 108

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 222

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 11/12
Fatturazioni
Applicazione del piano tariffario; 96
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/10
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 200
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11
Aspetti processuali
Competenza; 10
Comunicazione delle memorie alla controparte; 23
Procedibilità; 15
Qualificazione dell'istanza; 20
Fatturazioni
Applicazione sconti; 99
Correttezza della fatturazione; 101
Recesso
Costi per recesso anticipato; 146
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/12
Aspetti processuali
Comunicazione delle memorie alla controparte; 23
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 249
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 13/10
Aspetti processuali
Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 18
Ritardi
Trasloco della linea; 171
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 13/11
Aspetti processuali
Onere probatorio; 31
Procedibilità; 16
Disservizi
Varie; 87
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 201

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 15/10	Disservizio; 247
Aspetti processuali	Mancata attivazione del servizio; 256
Non contestazione; 36	Recesso
Ritardi	Costi per recesso anticipato; 146
Portabilità / Migrazione / Rientro; 200	Revoca del recesso; 160
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 16/11	Ritardi
Aspetti processuali	Portabilità / Migrazione / Rientro; 201
Competenza; 10	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 23/12
Modifiche contrattuali	Aspetti processuali
Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 135	Competenza; 11
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 16/12	Qualificazione dell'istanza; 21
Aspetti processuali	Ritardi
Onere probatorio; 31	Trasloco della linea; 172
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 17/11	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 24/11
Aspetti processuali	Quantificazione dell'indennizzo
Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 18	Disapplicazione dei massimali; 249
Quantificazione dell'indennizzo	Ritardi
Varie; 257	Portabilità / Migrazione / Rientro; 201
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 17/12	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 25/11
Aspetti processuali	Fatturazioni
Competenza; 11	Traffico anomalo; 125
Disservizi	Quantificazione dell'indennizzo
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 68	Disapplicazione dei massimali; 249
Quantificazione dell'indennizzo	Mancata attivazione del servizio; 256
Disapplicazione dei massimali; 249	Recesso
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 18/12	Termine di preavviso; 142
Fatturazioni	Varie; 161
Applicazione del piano tariffario; 97	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 26/12
Recesso	Aspetti processuali
Varie; 161	Competenza; 10
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 19/12	Quantificazione dell'indennizzo
Disservizi	Disapplicazione dei massimali; 249
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 69	Ritardi
Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 2/11	Attivazione del servizio; 165
Aspetti processuali	Risposta ai reclami; 182
Competenza; 10	Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 27/12
Onere probatorio; 30	Quantificazione dell'indennizzo
Quantificazione dell'indennizzo	Disapplicazione dei massimali; 249
Disapplicazione dei massimali; 248	Ritardi
	Risposta ai reclami; 191
	Trasloco della linea; 171

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 29/12

Aspetti processuali
Competenza; 8; 11

Fatturazioni

Correttezza della fatturazione; 102

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 223

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 3/10

Recesso

Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 153

Termine di preavviso; 142

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 3/12

Aspetti processuali

Competenza; 10

Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 18

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 30/11

Aspetti processuali

Computo dei termini; 25

Qualificazione dell'istanza; 20

Quantificazione dell'indennizzo

Mancata attivazione del servizio; 256

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 31/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

Recesso

Costi per recesso anticipato; 146

Varie; 161

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 32/11

Aspetti processuali

Qualificazione dell'istanza; 20

Fatturazioni

Varie; 131

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 32/12

Aspetti processuali

Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 17

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 33/11

Aspetti processuali

Competenza; 10

Fatturazioni

Varie; 132

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 201

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Sospensioni in caso di traffico anomalo; 229

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 33/12

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 45

Ritardi

Risposta ai reclami; 182

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 34/11

Aspetti processuali

Competenza; 10

Onere probatorio; 31

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

Ritardi

Risposta ai reclami; 181

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 222

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 38/11

Aspetti processuali

Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 18

Onere probatorio; 31

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

Recesso

Termine di preavviso; 142

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 39/11; 249

- Aspetti processuali
 - Comunicazione delle memorie alla controparte; 23
 - Qualificazione dell'istanza; 20
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disservizio; 247
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 182
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 222

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 4/12

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 31
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
- Recesso
 - Costi per recesso anticipato; 147
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 182

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 42/11

- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 222

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 45/11

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 31
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 222

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 46/11

- Aspetti processuali
 - Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 17
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 47/11

- Aspetti processuali
 - Qualificazione dell'istanza; 20
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 68
- Ritardi
 - Attivazione del servizio; 165

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 5/11

- Attivazioni non richieste
 - Tutela in caso di attivazione non richiesta; 44

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 5/12

- Modifiche contrattuali
 - Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 136
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 182
 - Trasloco della linea; 171

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 6/10

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 30
 - Termine per il deposito delle memorie; 25
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 248
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 221

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 6/12

- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 68
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 191

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 7/12

- Aspetti processuali
 - Competenza; 10
- Ritardi

Trasloco della linea; 171

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 8/10

- Aspetti processuali
 - Comunicazione delle memorie alla controparte; 23
- Fatturazioni
 - Inadempimento dell'operatore; 104

Ritardi
 Risposta ai reclami; 181
 Trasparenza contrattuale
 Varie; 243

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 8/11
 Aspetti processuali
 Non contestazione; 37
 Onere probatorio; 30
 Qualificazione dell'istanza; 20
 Quantificazione dell'indennizzo
 Disapplicazione dei massimali; 249
 Varie; 256

Ritardi
 Risposta ai reclami; 181

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 9/10
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 200

Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 9/12
 Aspetti processuali
 Comunicazione delle memorie alla controparte; 23

Recesso
 Costi per recesso anticipato; 147

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/10
 Aspetti processuali
 Comunicazione delle memorie alla controparte; 23

Fatturazioni
 Mancato invio delle fatture; 109
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 221

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11
 Aspetti processuali
 Procedibilità; 16
 Qualificazione dell'istanza; 20
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 222

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 2/11
 Fatturazioni
 Applicazione del piano tariffario; 96

Ritardi
 Risposta ai reclami; 191

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 4/12
 Credito residuo
 Diritto al rimborso; 61

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 5/12
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 31
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 69

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 6/12
 Recesso
 Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 153

Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 7/12
 Fatturazioni
 Traffico extra soglia; 114
 Recesso
 Costi per recesso anticipato; 147
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 223

FRIULI VENEZIA GIULIA

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 102/10
 Fatturazioni
 Bill shock; 128

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 103/10
 Fatturazioni
 Bill shock; 128

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 104/10
 Attivazioni non richieste
 Tutela in caso di attivazione non richiesta; 45

Ritardi
 Risposta ai reclami; 183

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 16/12
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 28
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 66

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 22/12

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 69

Ritardi

Risposta ai reclami; 183

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 30/12

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 201

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 38/12

Recesso

Modalità di comunicazione; 140

Ritardi

Risposta ai reclami; 183

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 49/10

Attivazioni non richieste

Tutela in caso di attivazione non richiesta; 45

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 53/10

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 69

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 53/12

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 69

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 54/10

Ritardi

Attivazione del servizio; 165

Risposta ai reclami; 182

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 54/12

Recesso

Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 153

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 55/10

Recesso

Ritardo nella disattivazione del servizio; 157

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 55/12

Attivazioni non richieste

Soggetto legittimato a concludere il contratto; 48

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 69/12

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 202

Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 73/12

Fatturazioni

Traffico anomalo; 126

LAZIO

Corecom Lazio Delibera n. 1/10

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 69

Trasparenza contrattuale

Difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 240

Corecom Lazio Delibera n. 1/11

Aspetti processuali

Onere probatorio; 32

Disattivazioni non richieste

Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 52

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

In generale; 245

Ritardi

Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 1/12

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

In generale; 245

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 204

Risposta ai reclami; 192

Corecom Lazio Delibera n. 10/10

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 69

Ritardi

Risposta ai reclami; 183

Trasparenza contrattuale

Diritto ad un'informazione completa; 234

Corecom Lazio Delibera n. 10/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 70

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

Ritardi

Risposta ai reclami; 191

Corecom Lazio Delibera n. 10/12

Aspetti processuali

Competenza; 9

Onere probatorio; 33

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

Recesso

Ritardo nella disattivazione del servizio; 158

Ritardi

Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 11/10

Recesso

Costi per recesso anticipato; 147

Ritardi

Risposta ai reclami; 183

Corecom Lazio Delibera n. 11/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 250

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 203

Corecom Lazio Delibera n. 11/12

Aspetti processuali

Competenza; 9

Onere probatorio; 33

Recesso

Ritardo nella disattivazione del servizio; 158

Ritardi

Attivazione del servizio; 168

Portabilità / Migrazione / Rientro; 205

Corecom Lazio Delibera n. 12/10

Disattivazioni non richieste

Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 52

Recesso

Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 154

Corecom Lazio Delibera n. 12/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

Ritardi

Attivazione del servizio; 167

Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 12/12

Aspetti processuali

Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 17

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 97

Corecom Lazio Delibera n. 13/10

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 70

Recesso

Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 154

Corecom Lazio Delibera n. 13/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Onere probatorio; 33

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 210

Corecom Lazio Delibera n. 13/12

Aspetti processuali

Onere probatorio; 33

Disattivazioni non richieste

Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 53

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

In generale; 245

Ritardi

Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 14/10

Ritardi

Risposta ai reclami; 183

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 223

Corecom Lazio Delibera n. 14/11

Aspetti processuali

Onere probatorio; 33

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 136

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

Ritardi

Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 14/12

Aspetti processuali

Onere probatorio; 33

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

In generale; 245

Recesso

Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 156

In pendenza di procedura di migrazione; 160

Ritardo nella disattivazione del servizio; 158

Ritardi

Risposta ai reclami; 192

Corecom Lazio Delibera n. 15/10

Ritardi

Attivazione del servizio; 165

Corecom Lazio Delibera n. 15/11

Aspetti processuali

Onere probatorio; 33

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 136

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

Ritardi

Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 15/12

Aspetti processuali

Competenza; 9

Onere probatorio; 33

Qualificazione dell'istanza; 20

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

In generale; 245

Ritardi

Attivazione del servizio; 167

Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 16/10

Ritardi

Risoluzione dei guasti; 174

Corecom Lazio Delibera n. 16/11

Aspetti processuali

Onere probatorio; 33

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 136

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

Ritardi

Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 16/12

Aspetti processuali

Onere probatorio; 33

Corecom Lazio Delibera n. 17/10

Fatturazioni

Valore probatorio della bolletta telefonica; 90

Corecom Lazio Delibera n. 17/11

Aspetti processuali

Onere probatorio; 33

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 136

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

Ritardi

Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 17/12

Quantificazione dell'indennizzo

In generale; 245

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 206

Corecom Lazio Delibera n. 18/10

Disservizi

Mancata fornitura di servizi non essenziali; 83

Ritardi

Risposta ai reclami; 183

Corecom Lazio Delibera n. 18/11

Aspetti processuali

Procedibilità; 16

Corecom Lazio Delibera n. 18/12

Aspetti processuali

Onere probatorio; 28

Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73
 Quantificazione dell'indennizzo
 In generale; 245

Corecom Lazio Delibera n. 19/10
 Fatturazioni
 Applicazione del piano tariffario; 97
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 184
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 223

Corecom Lazio Delibera n. 19/11
 Aspetti processuali
 Competenza; 8
 Qualificazione dell'istanza; 21
 Quantificazione dell'indennizzo
 Disapplicazione dei massimali; 249
 Recesso
 Costi per recesso anticipato; 147
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 184
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 222

Corecom Lazio Delibera n. 19/12
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 33
 Quantificazione dell'indennizzo
 In generale; 245
 Ritardi
 Attivazione del servizio; 167
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 222

Corecom Lazio Delibera n. 2/10
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 202

Corecom Lazio Delibera n. 2/11
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 32
 Fatturazioni
 Valore probatorio della bolletta telefonica; 91
 Quantificazione dell'indennizzo
 Disapplicazione dei massimali; 249

Ritardi
 Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 2/12
 Aspetti processuali
 Competenza; 9
 Onere probatorio; 28
 Qualificazione dell'istanza; 20
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73
 Prestazione minima garantita; 82
 Quantificazione dell'indennizzo
 In generale; 245
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 192

Corecom Lazio Delibera n. 20/10
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 70
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 202

Corecom Lazio Delibera n. 20/11
 Aspetti processuali
 Competenza; 8
 Onere probatorio; 33

Corecom Lazio Delibera n. 20/12
 Aspetti processuali
 Competenza; 9
 Qualificazione dell'istanza; 20
 Fatturazioni
 Traffico extra soglia; 115
 Valore probatorio della bolletta telefonica; 92
 Quantificazione dell'indennizzo
 Disapplicazione dei massimali; 249
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 192
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 227

Corecom Lazio Delibera n. 21/10
 Ritardi
 Attivazione del servizio; 166
 Risposta ai reclami; 183

Corecom Lazio Delibera n. 21/11
 Aspetti processuali
 Competenza; 8

- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 251
- Corecom Lazio Delibera n. 21/12**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67
 - Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 207
 - Risposta ai reclami; 192
- Corecom Lazio Delibera n. 22/10**
 - Fatturazioni
 - Correttezza della fatturazione; 102
 - Ritardi
 - Risposta ai reclami; 183
- Corecom Lazio Delibera n. 22/11**
 - Fatturazioni
 - Traffico non riconosciuto; 112
- Corecom Lazio Delibera n. 22/12**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 11
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Attivazioni non richieste
 - Tutela in caso di attivazione non richiesta; 45
- Corecom Lazio Delibera n. 23/10**
 - Ritardi
 - Trasloco della linea; 172
- Corecom Lazio Delibera n. 23/11**
 - Fatturazioni
 - Traffico extra soglia; 114
 - Valore probatorio della bolletta telefonica; 92
 - Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
 - Ritardi
 - Risposta ai reclami; 191
- Corecom Lazio Delibera n. 23/12**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Non contestazione; 37
- Corecom Lazio Delibera n. 24/10**
 - Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 70
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 183
- Corecom Lazio Delibera n. 24/11**
 - Aspetti processuali
 - Termine di prescrizione; 39
- Corecom Lazio Delibera n. 24/12**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Quantificazione dell'indennizzo
 - In generale; 245
 - Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185
- Corecom Lazio Delibera n. 25/10**
 - Ritardi
 - Attivazione del servizio; 166
 - Risposta ai reclami; 183
- Corecom Lazio Delibera n. 25/11**
 - Ritardi
 - Attivazione del servizio; 167
- Corecom Lazio Delibera n. 25/12**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185
 - Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 227
- Corecom Lazio Delibera n. 26/10**
 - Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 202
- Corecom Lazio Delibera n. 26/11**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 8
 - Onere probatorio; 33
 - Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73
 - Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185
- Corecom Lazio Delibera n. 26/12**
 - Aspetti processuali
 - Computo dei termini; 25
 - Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 17
 - Onere probatorio; 33
 - Qualificazione dell'istanza; 20
 - Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Corecom Lazio Delibera n. 27/10

- Ritardi
- Portabilità / Migrazione / Rientro; 203
- Risposta ai reclami; 183

Corecom Lazio Delibera n. 27/11

- Aspetti processuali
- Competenza; 8
- Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 17
- Disservizi
- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67

Corecom Lazio Delibera n. 27/12

- Aspetti processuali
- Onere probatorio; 33
- Ritardi

- Risposta ai reclami; 185
- Trasloco della linea; 173

Corecom Lazio Delibera n. 28/10

- Ritardi
- Portabilità / Migrazione / Rientro; 203
- Risposta ai reclami; 183

Corecom Lazio Delibera n. 28/11

- Aspetti processuali
- Competenza; 9
- Disservizi
- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67
- Quantificazione dell'indennizzo
- Disapplicazione dei massimali; 249
- Ritardi
- Risposta ai reclami; 191

Corecom Lazio Delibera n. 28/12

- Aspetti processuali
- Competenza; 9
- Disservizi
- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Corecom Lazio Delibera n. 29/10

- Disservizi
- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 70

- Ritardi
- Risposta ai reclami; 183

Corecom Lazio Delibera n. 29/11

- Aspetti processuali
- Competenza; 9
- Qualificazione dell'istanza; 21

- Attivazioni non richieste
- Tutela in caso di attivazione non richiesta; 44

- Disservizi
- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

- Perdita della numerazione; 79

- Fatturazioni
- Spese di spedizione delle fatture; 105

Corecom Lazio Delibera n. 29/12

- Aspetti processuali
- Competenza; 9
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
- Casi tassativi di possibile sospensione; 220

Corecom Lazio Delibera n. 3/10

- Disservizi
- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 69

- Ritardi
- Portabilità / Migrazione / Rientro; 202

Corecom Lazio Delibera n. 3/11

- Aspetti processuali
- Onere probatorio; 33
- Modifiche contrattuali
- Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 136
- Quantificazione dell'indennizzo
- Disapplicazione dei massimali; 249

- Ritardi
- Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 3/12

- Aspetti processuali
- Competenza; 9
- Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 17
- Qualificazione dell'istanza; 20

- Ritardi
- Attivazione del servizio; 167

Corecom Lazio Delibera n. 30/10

- Fatturazioni
- Correttezza della fatturazione; 102

- Ritardi
- Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 30/11

- Aspetti processuali
- Competenza; 9
- Onere probatorio; 33
- Qualificazione dell'istanza; 20

- Trasparenza contrattuale
Modulo di conferma del contratto; 231
- Corecom Lazio Delibera n. 30/12**
Aspetti processuali
Competenza; 9
Disattivazioni non richieste
Tutela in caso di disattivazione non
richiesta; 52
Ritardi
Risposta ai reclami; 185
- Corecom Lazio Delibera n. 31/10**
Ritardi
Risposta ai reclami; 184
Sospensioni e interruzioni amministrative
del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione;
223
- Corecom Lazio Delibera n. 31/11**
Aspetti processuali
Competenza; 9
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 67
Ritardi
Risposta ai reclami; 191
- Corecom Lazio Delibera n. 31/12**
Aspetti processuali
Onere probatorio; 33
Disattivazioni non richieste
Tutela in caso di disattivazione non
richiesta; 52
Ritardi
Risposta ai reclami; 192
- Corecom Lazio Delibera n. 32/10**
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 70
Ritardi
Risposta ai reclami; 184
- Corecom Lazio Delibera n. 32/11**
Aspetti processuali
Competenza; 9
Termine per il deposito delle memorie;
24
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 73
Fatturazioni
Valore probatorio della bolletta
telefonica; 92
- Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 249
Ritardi
Risposta ai reclami; 191
- Corecom Lazio Delibera n. 32/12**
Aspetti processuali
Competenza; 12
- Corecom Lazio Delibera n. 33/10**
Aspetti processuali
Onere probatorio; 32
- Corecom Lazio Delibera n. 33/11**
Aspetti processuali
Onere probatorio; 33
Sospensioni e interruzioni amministrative
del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione;
227
Sospensioni in caso di traffico anomalo;
229
- Corecom Lazio Delibera n. 33/12**
Aspetti processuali
Competenza; 9
Onere probatorio; 33
Ritardi
Risoluzione dei guasti; 174
- Corecom Lazio Delibera n. 34/10**
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 70
Ritardi
Risposta ai reclami; 184
- Corecom Lazio Delibera n. 34/11**
Aspetti processuali
Competenza; 9
Termine per il deposito delle memorie;
24
Fatturazioni
Valore probatorio della bolletta
telefonica; 92
- Corecom Lazio Delibera n. 34/12**
Aspetti processuali
Onere probatorio; 33
Disattivazioni non richieste
Tutela in caso di disattivazione non
richiesta; 53
- Corecom Lazio Delibera n. 35/10**
Ritardi
Attivazione del servizio; 166
Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 35/11

Aspetti processuali
Competenza; 9
Onere probatorio; 28
Sospensioni e interruzioni amministrative
del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione;
222

Corecom Lazio Delibera n. 35/12

Aspetti processuali
Competenza; 9
Fatturazioni
Traffico extra soglia; 115

Corecom Lazio Delibera n. 36/10

Sospensioni e interruzioni amministrative
del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione;
223

Corecom Lazio Delibera n. 36/11

Aspetti processuali
Competenza; 9
Quantificazione dell'indennizzo
Contratti seriali; 254
Recesso
Illegittimità delle fatturazioni successive
al recesso; 156

Corecom Lazio Delibera n. 36/12

Aspetti processuali
Competenza; 9
Onere probatorio; 33
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 73

Corecom Lazio Delibera n. 37/10

Trasparenza contrattuale
Rifiuto alla stipula del contratto; 242

Corecom Lazio Delibera n. 37/11

Aspetti processuali
Onere probatorio; 34

Corecom Lazio Delibera n. 37/12

Aspetti processuali
Competenza; 9
Ritardi

Attivazione del servizio; 167

Corecom Lazio Delibera n. 38/10

Disattivazioni non richieste
Tutela in caso di disattivazione non
richiesta; 52
Ritardi
Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 38/11

Aspetti processuali
Competenza; 9
Qualificazione dell'istanza; 20
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 75
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 249
Ritardi
Risposta ai reclami; 190

Corecom Lazio Delibera n. 38/12

Aspetti processuali
Competenza; 9
Ritardi

Risposta ai reclami; 186

Corecom Lazio Delibera n. 39/10

Ritardi
Fornitura di beni; 173
Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 39/11

Aspetti processuali
Competenza; 9
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 249
Ritardi

Risposta ai reclami; 184

Sospensioni e interruzioni amministrative
del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione;
222

Corecom Lazio Delibera n. 39/12

Aspetti processuali
Competenza; 9
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 73
Ritardi
Risposta ai reclami; 192

Corecom Lazio Delibera n. 4/10

Disservizi
Sblocco del cd. operator lock; 85

Corecom Lazio Delibera n. 4/11

Aspetti processuali
Competenza; 8
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 67
Ritardi
Risposta ai reclami; 191

Corecom Lazio Delibera n. 4/12

- Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Onere probatorio; 28
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73
- Quantificazione dell'indennizzo
 - In generale; 245
- Recesso
 - Ritardo nella disattivazione del servizio; 157

Corecom Lazio Delibera n. 40/10

- Fatturazioni
 - Modalità di invio delle fatture; 108
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 40/11

- Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Termine per il deposito delle memorie; 24

- Fatturazioni
 - Traffico extra soglia; 115
- Recesso

- Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 156

Corecom Lazio Delibera n. 40/12

- Aspetti processuali
 - Causa petendi; 26
 - Competenza; 9
- Recesso
 - Costi per recesso anticipato; 149
 - Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 156

Corecom Lazio Delibera n. 41/10

- Ritardi
 - Attivazione del servizio; 166

Corecom Lazio Delibera n. 41/11

- Aspetti processuali
 - Competenza; 9
- Disattivazioni non richieste
 - Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 54

Corecom Lazio Delibera n. 41/12

- Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Procedibilità; 16

Corecom Lazio Delibera n. 42/10

- Recesso
 - Diritto di recesso; 144

Corecom Lazio Delibera n. 42/11

- Aspetti processuali
 - Competenza; 9
- Fatturazioni
 - Valore probatorio della bolletta telefonica; 92
- Recesso
 - Costi per recesso anticipato; 148
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Sospensioni in caso di traffico anomalo; 230

Corecom Lazio Delibera n. 42/12

- Aspetti processuali
 - Competenza; 12
- Recesso
 - Termine di preavviso; 142
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 43/10

- Aspetti processuali
 - Legittimazione attiva; 15

Corecom Lazio Delibera n. 43/11

- Fatturazioni
 - Valore probatorio della bolletta telefonica; 92
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 43/12

- Aspetti processuali
 - Non contestazione; 37
 - Onere probatorio; 34
 - Qualificazione dell'istanza; 21

- Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 207

Corecom Lazio Delibera n. 44/10

- Fatturazioni
 - Correttezza della fatturazione; 102
- Recesso
 - Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 154
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 44/11

- Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Qualificazione dell'istanza; 20
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 184
- Trasparenza contrattuale
 - Diritto ad un'informazione completa; 235

Corecom Lazio Delibera n. 44/12

- Aspetti processuali
 - Qualificazione dell'istanza; 21
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 223

Corecom Lazio Delibera n. 45/10

- Credito residuo
 - Diritto al rimborso; 61
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 45/11

- Aspetti processuali
 - Competenza; 9
- Disattivazioni non richieste
 - Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 54
- Quantificazione dell'indennizzo
 - In generale; 245

Corecom Lazio Delibera n. 45/12

- Recesso
 - In pendenza di procedura di migrazione; 159
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 46/10

- Fatturazioni
 - Applicazione sconti; 100
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 46/11

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 28

Disservizi

- Mancata fornitura di servizi non essenziali; 83
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Servizi non essenziali; 255

Corecom Lazio Delibera n. 46/12

- Aspetti processuali
 - Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 17
- Fatturazioni
 - Applicazione del piano tariffario; 98

Corecom Lazio Delibera n. 47/10

- Ritardi
 - Trasloco della linea; 172

Corecom Lazio Delibera n. 47/11

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 28
- Disservizi
 - Mancata fornitura di servizi non essenziali; 84
 - Quantificazione dell'indennizzo
 - Servizi non essenziali; 255

Corecom Lazio Delibera n. 47/12

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 34
- Disservizi

- Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Ritardi

- Risposta ai reclami; 186

Corecom Lazio Delibera n. 48/10

- Ritardi
 - Attivazione del servizio; 166
 - Risposta ai reclami; 184
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 223

Corecom Lazio Delibera n. 48/11

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 28
- Disservizi
 - Mancata fornitura di servizi non essenziali; 84
 - Quantificazione dell'indennizzo
 - Servizi non essenziali; 255

Corecom Lazio Delibera n. 48/12

- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 70

Recesso
 Modalità di comunicazione; 140

Corecom Lazio Delibera n. 49/10
 Fatturazioni
 Valore probatorio della bolletta telefonica; 91

Corecom Lazio Delibera n. 49/11
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 28
 Disservizi
 Mancata fornitura di servizi non essenziali; 84
 Quantificazione dell'indennizzo
 Servizi non essenziali; 255

Corecom Lazio Delibera n. 49/12
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 34
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 207

Corecom Lazio Delibera n. 5/10
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 70
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 183

Corecom Lazio Delibera n. 5/11
 Aspetti processuali
 Competenza; 8
 Fatturazioni
 Traffico non riconosciuto; 112

Corecom Lazio Delibera n. 5/12
 Aspetti processuali
 Legittimazione passiva; 14
 Procedibilità; 16

Corecom Lazio Delibera n. 50/10
 Fatturazioni
 Traffico non riconosciuto; 112

Corecom Lazio Delibera n. 50/11
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 28
 Disservizi
 Mancata fornitura di servizi non essenziali; 84
 Quantificazione dell'indennizzo
 Servizi non essenziali; 255

Corecom Lazio Delibera n. 50/12
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 34
 Qualificazione dell'istanza; 21

Corecom Lazio Delibera n. 51/10
 Attivazioni non richieste
 Tutela in caso di attivazione non richiesta; 45
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 184
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 223

Corecom Lazio Delibera n. 51/11
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 28
 Disservizi
 Mancata fornitura di servizi non essenziali; 84
 Quantificazione dell'indennizzo
 Servizi non essenziali; 255

Corecom Lazio Delibera n. 51/12
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 34
 Ritardi
 Attivazione del servizio; 166

Corecom Lazio Delibera n. 52/10
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 203
 Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 52/11
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 28
 Disservizi
 Mancata fornitura di servizi non essenziali; 84
 Quantificazione dell'indennizzo
 Servizi non essenziali; 255

Corecom Lazio Delibera n. 52/12
 Ritardi
 Subentro; 193

Corecom Lazio Delibera n. 53/10
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 203

Corecom Lazio Delibera n. 53/11
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 28
 Termine per il deposito delle memorie; 24

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 75

Corecom Lazio Delibera n. 53/12

Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 207
Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 54/10

Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 203

Corecom Lazio Delibera n. 54/11

Aspetti processuali
Competenza; 9
Qualificazione dell'istanza; 20
Termine per il deposito delle memorie; 24

Ritardi
Risposta ai reclami; 192
Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 223

Corecom Lazio Delibera n. 54/12

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 71

Ritardi
Risposta ai reclami; 185
Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 224

Corecom Lazio Delibera n. 55/10

Recesso
Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 154

Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 202

Corecom Lazio Delibera n. 55/11

Aspetti processuali
Competenza; 9
Procedibilità; 16

Disservizi
Perdita della numerazione; 79

Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 199

Corecom Lazio Delibera n. 55/12

Fatturazioni
Applicazione sconti; 100

Corecom Lazio Delibera n. 56/10

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 70

Fatturazioni
Applicazione del piano tariffario; 97

Ritardi
Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 56/11

Aspetti processuali
Onere probatorio; 33
Qualificazione dell'istanza; 20

Corecom Lazio Delibera n. 56/12

Aspetti processuali
Onere probatorio; 34

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 75

Quantificazione dell'indennizzo
Disservizio; 248

Ritardi
Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 57/10

Ritardi
Attivazione del servizio; 166

Corecom Lazio Delibera n. 57/11

Aspetti processuali
Termine per il deposito delle memorie; 24

Fatturazioni
Tabulati del traffico telefonico in entrata; 106

Corecom Lazio Delibera n. 57/12

Aspetti processuali
Onere probatorio; 34

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 207
Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 58/11

Aspetti processuali
Competenza; 9
Termine per il deposito delle memorie; 24

Quantificazione dell'indennizzo
In generale; 245

Ritardi
Attivazione del servizio; 167

Corecom Lazio Delibera n. 58/12

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 34
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73
- Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 208
 - Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 59/11

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 28
 - Termine per il deposito delle memorie; 24
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
 - In generale; 245
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 184
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Sospensioni in caso di traffico anomalo; 230

Corecom Lazio Delibera n. 59/12

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 34
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73
- Recesso
 - Ritardo nella disattivazione del servizio; 158
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 6/10

- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 70
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 6/11

- Aspetti processuali
 - Competenza; 8
 - Qualificazione dell'istanza; 21
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
- Ritardi
 - Attivazione del servizio; 167
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 210
 - Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 6/12

- Aspetti processuali
 - Competenza; 9
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Corecom Lazio Delibera n. 60/11

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 28
 - Termine per il deposito delle memorie; 24
- Modifiche contrattuali
 - Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 136
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
 - In generale; 245
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 60/12

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 34
 - Qualificazione dell'istanza; 21
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74

Corecom Lazio Delibera n. 61/11

- Aspetti processuali
 - Termine per il deposito delle memorie; 24
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 184
- Trasparenza contrattuale
 - Diffomità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 240

Corecom Lazio Delibera n. 61/12

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 34
- Fatturazioni
 - Applicazione del piano tariffario; 98
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 62/11

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 28
 - Termine per il deposito delle memorie; 24

- Modifiche contrattuali
 - Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 136
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
 - In generale; 245
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 184
- Corecom Lazio Delibera n. 62/12**
 - Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 34
 - Fatturazioni
 - Inadempimento dell'operatore; 104
 - Ritardi
 - Attivazione del servizio; 165
 - Risposta ai reclami; 185
- Corecom Lazio Delibera n. 63/11**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67
- Corecom Lazio Delibera n. 63/12**
 - Aspetti processuali
 - Qualificazione dell'istanza; 21
 - Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185
 - Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 224
 - Trasparenza contrattuale
 - Modulo di conferma del contratto; 231
- Corecom Lazio Delibera n. 64/11**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Recesso
 - Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 154
 - Ritardi
 - Risposta ai reclami; 192
- Corecom Lazio Delibera n. 64/12**
 - Recesso
 - In pendenza di procedura di migrazione; 159
- Corecom Lazio Delibera n. 65/11**
 - Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 33
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73
- Quantificazione dell'indennizzo
 - In generale; 245
- Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 204
 - Risposta ai reclami; 192
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 223
- Corecom Lazio Delibera n. 65/12**
 - Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 34
 - Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 208
 - Risposta ai reclami; 185
- Corecom Lazio Delibera n. 66/11**
 - Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 204
- Corecom Lazio Delibera n. 66/12**
 - Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 34
 - Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 209
 - Risposta ai reclami; 185
- Corecom Lazio Delibera n. 67/11**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Onere probatorio; 33
 - Qualificazione dell'istanza; 21
 - Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73
 - Fatturazioni
 - Valore probatorio della bolletta telefonica; 92
 - Quantificazione dell'indennizzo
 - In generale; 245
 - Ritardi
 - Attivazione del servizio; 167
- Corecom Lazio Delibera n. 67/12**
 - Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 34
 - Qualificazione dell'istanza; 21
 - Termine per il deposito delle memorie; 24

Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74

Corecom Lazio Delibera n. 68/11
 Aspetti processuali
 Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 17
 Onere probatorio; 33

Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Quantificazione dell'indennizzo
 In generale; 245

Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 211

Corecom Lazio Delibera n. 68/12
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 34

Fatturazioni
 Correttezza della fatturazione; 102

Ritardi
 Risposta ai reclami; 186

Corecom Lazio Delibera n. 69/11
 Disattivazioni non richieste
 Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 52

Quantificazione dell'indennizzo
 In generale; 245

Corecom Lazio Delibera n. 69/12
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 35

Corecom Lazio Delibera n. 7/10
 Recesso
 Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 153

Corecom Lazio Delibera n. 7/11
 Aspetti processuali
 Competenza; 8
 Onere probatorio; 33

Quantificazione dell'indennizzo
 Disapplicazione dei massimali; 250

Ritardi
 Attivazione del servizio; 167

Corecom Lazio Delibera n. 7/12
 Aspetti processuali
 Competenza; 9

Recesso
 Ritardo nella disattivazione del servizio; 158

Corecom Lazio Delibera n. 70/11
 Aspetti processuali
 Competenza; 9
 Procedibilità; 16

Quantificazione dell'indennizzo
 Disapplicazione dei massimali; 249

Ritardi
 Risposta ai reclami; 184

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 222

Corecom Lazio Delibera n. 70/12
 Recesso
 Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 154

Corecom Lazio Delibera n. 71/11
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 33

Corecom Lazio Delibera n. 71/12
 Aspetti processuali
 Termine per il deposito delle memorie; 24

Modifiche contrattuali
 Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 137

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 223

Corecom Lazio Delibera n. 72/11
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 33
 Qualificazione dell'istanza; 20

Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 75

Quantificazione dell'indennizzo
 Disapplicazione dei massimali; 249
 In generale; 245

Ritardi
 Risposta ai reclami; 184

Corecom Lazio Delibera n. 72/12
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 34

Recesso
 Costi per recesso anticipato; 150

Corecom Lazio Delibera n. 73/11

- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67
- Quantificazione dell'indennizzo
 - In generale; 245

Corecom Lazio Delibera n. 73/12

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 34
- Recesso
 - Costi per recesso anticipato; 150

Corecom Lazio Delibera n. 74/11

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 28
 - Termine per il deposito delle memorie; 24
- Modifiche contrattuali
 - Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 136
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
 - In generale; 245
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 74/12

- Fatturazioni
 - Applicazione del piano tariffario; 97
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 75/11

- Aspetti processuali
 - Termine per il deposito delle memorie; 24
- Modifiche contrattuali
 - Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 136
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
 - In generale; 245
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 75/12

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 34
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74
- Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 209

Corecom Lazio Delibera n. 76/11

- Aspetti processuali
 - Termine per il deposito delle memorie; 24
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185
- Trasparenza contrattuale
 - Rifiuto alla stipula del contratto; 242

Corecom Lazio Delibera n. 76/12

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 34
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67

Corecom Lazio Delibera n. 77/11

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 28
 - Termine per il deposito delle memorie; 24
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
 - In generale; 245
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Sospensioni in caso di traffico anomalo; 230

Corecom Lazio Delibera n. 77/12

- Aspetti processuali
 - Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 18
 - Onere probatorio; 34
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67

Corecom Lazio Delibera n. 78/11

- Aspetti processuali
 - Termine per il deposito delle memorie; 24
- Fatturazioni
 - Applicazione del piano tariffario; 97
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 249
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 185

Corecom Lazio Delibera n. 78/12

Aspetti processuali

Onere probatorio; 34

Recesso

Modalità di comunicazione; 140

Corecom Lazio Delibera n. 8/10

Recesso

Modalità di comunicazione; 140

Ritardo nella disattivazione del servizio;
157

Ritardi

Risposta ai reclami; 183

Corecom Lazio Delibera n. 8/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Comunicazione delle memorie alla
controparte; 23

Recesso

Revoca del recesso; 161

Sospensioni e interruzioni amministrative
del servizioCasi tassativi di possibile sospensione;
223**Corecom Lazio Delibera n. 8/12**

Aspetti processuali

Competenza; 9

Qualificazione dell'istanza; 20

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 205

Corecom Lazio Delibera n. 9/10

Fatturazioni

Applicazione del piano tariffario; 97

Corecom Lazio Delibera n. 9/11

Aspetti processuali

Competenza; 8

Qualificazione dell'istanza; 21

Credito residuo

Diritto al rimborso; 61

Ritardi

Risposta ai reclami; 191

Corecom Lazio Delibera n. 9/12

Aspetti processuali

Onere probatorio; 33

Disattivazioni non richieste

Tutela in caso di disattivazione non
richiesta; 53

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 249

In generale; 245

Ritardi

Risposta ai reclami; 185

Sospensioni e interruzioni amministrative
del servizioSospensioni in caso di traffico anomalo;
230**LOMBARDIA****Corecom Lombardia Delibera n. 10/11**

Aspetti processuali

Onere probatorio; 35

Credito residuo

Credito da autoricarica; 57

Fatturazioni

Tabulati del traffico telefonico in entrata;
107

Ritardi

Risposta ai reclami; 186

Corecom Lombardia Delibera n. 11/11

Aspetti processuali

Competenza; 9

Onere probatorio; 35

Ritardi

Attivazione del servizio; 166

Risposta ai reclami; 187

Sospensioni e interruzioni amministrative
del servizioCasi tassativi di possibile sospensione;
225**Corecom Lombardia Delibera n. 12/11**

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 74

Quantificazione dell'indennizzo

Disservizio; 248

Corecom Lombardia Delibera n. 12/12

Aspetti processuali

Competenza; 9

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 74**Corecom Lombardia Delibera n. 14/10**

Quantificazione dell'indennizzo

Servizi non essenziali; 255

Sospensioni e interruzioni amministrative
del servizioCasi tassativi di possibile sospensione;
224**Corecom Lombardia Delibera n. 15/10**

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 250

- Recesso
 - Modalità di comunicazione; 141
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 186
- Corecom Lombardia Delibera n. 15/11**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Onere probatorio; 35
 - Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 209
 - Risposta ai reclami; 187
- Corecom Lombardia Delibera n. 16/12**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 12
 - Fatturazioni
 - Bill shock; 129
- Corecom Lombardia Delibera n. 17/12**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 12
 - Aspetti processuali
 - Qualificazione dell'istanza; 21
 - Aspetti processuali
 - Non contestazione; 37
 - Ritardi
 - Fornitura di beni; 173
 - Risposta ai reclami; 188
- Corecom Lombardia Delibera n. 18/11**
 - Trasparenza contrattuale
 - Varie; 243
- Corecom Lombardia Delibera n. 21/11**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Recesso
 - Modalità di comunicazione; 141
- Corecom Lombardia Delibera n. 25/12**
 - Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 209
- Corecom Lombardia Delibera n. 26/12**
 - Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 35
 - Attivazioni non richieste
 - Tutela in caso di attivazione non richiesta; 46
 - Fatturazioni
 - Applicazione sconti; 100
 - Ritardi
 - Risposta ai reclami; 187
- Corecom Lombardia Delibera n. 29/12**
 - Aspetti processuali
 - Competenza; 12
- Non contestazione; 37
- Onere probatorio; 29
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 71
- Corecom Lombardia Delibera n. 35/11**
 - Fatturazioni
 - Traffico anomalo; 126
 - Quantificazione dell'indennizzo
 - Disapplicazione dei massimali; 250
 - Ritardi
 - Risposta ai reclami; 187
- Corecom Lombardia Delibera n. 42/12**
 - Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 35
 - Fatturazioni
 - Mancato invio delle fatture; 109
 - Valore probatorio della bolletta telefonica; 91
 - Ritardi
 - Attivazione del servizio; 165
 - Risposta ai reclami; 187
 - Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 225
- Corecom Lombardia Delibera n. 47/12**
 - Ritardi
 - Attivazione del servizio; 166
 - Risposta ai reclami; 188
- Corecom Lombardia Delibera n. 49/11**
 - Quantificazione dell'indennizzo
 - Servizi non essenziali; 255
 - Ritardi
 - Attivazione del servizio; 166
 - Risposta ai reclami; 187; 188
- Corecom Lombardia Delibera n. 5/11**
 - Fatturazioni
 - Bill shock; 128
- Corecom Lombardia Delibera n. 50/12**
 - Aspetti processuali
 - Termine per il deposito delle memorie; 25
 - Fatturazioni
 - Valore probatorio della bolletta telefonica; 93
 - Quantificazione dell'indennizzo
 - In generale; 246

- Recesso
 Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 155
 Modalità di comunicazione; 141
- Ritardi
 Attivazione del servizio; 165
 Risposta ai reclami; 187
- Corecom Lombardia Delibera n. 52/12**
 Aspetti processuali
 Competenza; 12
 Attivazioni non richieste
 Tutela in caso di attivazione non richiesta; 46
 Quantificazione dell'indennizzo
 Mancata risposta ai reclami; 253
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 187
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 222
- Corecom Lombardia Delibera n. 53/12**
 Aspetti processuali
 Competenza; 12
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 189
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 226
 Trasparenza contrattuale
 Diritto ad un'informazione completa; 236
- Corecom Lombardia Delibera n. 59/11**
 Quantificazione dell'indennizzo
 Disapplicazione dei massimali; 250
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 187; 188
- Corecom Lombardia Delibera n. 6/10**
 Fatturazioni
 Applicazione del piano tariffario; 98
 Recesso
 Costi per recesso anticipato; 148
 Modalità di comunicazione; 140
- Corecom Lombardia Delibera n. 6/11**
 Aspetti processuali
 Termine per il deposito delle memorie; 24
- Fatturazioni
 Valore probatorio della bolletta telefonica; 91
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 225
 Trasparenza contrattuale
 Diritto ad un'informazione completa; 235
- Corecom Lombardia Delibera n. 8/10**
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 186
 Trasparenza contrattuale
 Diritto ad un'informazione completa; 235
- Corecom Lombardia Delibera n. 9/10**
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 209
- Corecom Lombardia Delibera n. 9/12**
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 225
- Corecom Lombardia Determinazione n. 1/11**
 Fatturazioni
 Spese di spedizione delle fatture; 106
- Corecom Lombardia Determinazione n. 1/12**
 Aspetti processuali
 Trattative; 38
 Quantificazione dell'indennizzo
 In generale; 245
 Trasparenza contrattuale
 Diritto ad un'informazione completa; 236
- Corecom Lombardia Determinazione n. 2/11**
 Fatturazioni
 Spese di spedizione delle fatture; 106
- Corecom Lombardia Determinazione n. 2/12**
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74
- Corecom Lombardia Determinazione n. 3/11**
 Aspetti processuali
 Competenza; 12

Recesso
 Varie; 162

Corecom Lombardia Determinazione n. 3/12
 Quantificazione dell'indennizzo
 In generale; 246
 Ritardi
 Attivazione del servizio; 167

Corecom Lombardia Determinazione n. 4/11
 Recesso
 Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 154
 Termine di preavviso; 143

Corecom Lombardia Determinazione n. 4/12
 Attivazioni non richieste
 Tutela in caso di attivazione non richiesta; 46

Corecom Lombardia Determinazione n. 5/12
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 35
 Qualificazione dell'istanza; 21
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 71

Corecom Lombardia Determinazione n. 6/12
 Aspetti processuali
 Non contestazione; 37
 Recesso
 Modalità di comunicazione; 141

Corecom Lombardia Determinazione n. 7/12
 Trasparenza contrattuale
 Diritto ad un'informazione completa; 236

PUGLIA

Corecom Puglia Delibera n. 10/11
 Disservizi
 Sblocco del cd. operator lock; 85
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 189

Corecom Puglia Delibera n. 10/12
 Disservizi
 Varie; 87
 Modifiche contrattuali
 Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 137

Corecom Puglia Delibera n. 11/12
 Aspetti processuali
 Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 19

Corecom Puglia Delibera n. 12/10
 Fatturazioni
 Valore probatorio della bolletta telefonica; 91
 Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione; 226

Corecom Puglia Delibera n. 12/12
 Credito residuo
 Diritto al rimborso; 62
 Disattivazioni non richieste
 Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 53

Corecom Puglia Delibera n. 13/10
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 71
 Recesso
 Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 155
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 189

Corecom Puglia Delibera n. 13/11
 Fatturazioni
 Valore probatorio della bolletta telefonica; 92
 Quantificazione dell'indennizzo
 Disapplicazione dei massimali; 251
 Ritardi
 Risposta ai reclami; 192
 Trasparenza contrattuale
 Diritto ad un'informazione completa; 238

Corecom Puglia Delibera n. 13/12
 Aspetti processuali
 Competenza; 9
 Fatturazioni
 Valore probatorio della bolletta telefonica; 93
 Recesso
 Costi per recesso anticipato; 149
 Trasparenza contrattuale
 Diritto ad un'informazione completa; 238

Corecom Puglia Delibera n. 15/11

- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 72
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Mancata risposta ai reclami; 253
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 192

Corecom Puglia Delibera n. 16/10

- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 72
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 189

Corecom Puglia Delibera n. 16/12

- Aspetti processuali
 - Competenza; 9
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 226

Corecom Puglia Delibera n. 17/10

- Ritardi
 - Attivazione del servizio; 167
 - Risposta ai reclami; 189

Corecom Puglia Delibera n. 17/11

- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 75
- Quantificazione dell'indennizzo
 - Mancata risposta ai reclami; 254

Corecom Puglia Delibera n. 18/10

- Recesso
 - Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 155
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 189

Corecom Puglia Delibera n. 18/11

- Quantificazione dell'indennizzo
 - Mancata risposta ai reclami; 253
- Recesso
 - Costi per recesso anticipato; 148
 - Modalità di comunicazione; 141
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 190
- Trasparenza contrattuale
 - Diritto ad un'informazione completa; 238

Corecom Puglia Delibera n. 18/12

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 36
 - Qualificazione dell'istanza; 22
- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74
- Fatturazioni
 - Valore probatorio della bolletta telefonica; 93
- Recesso
 - Costi per recesso anticipato; 149
 - Diritto di recesso; 144
- Ritardi
 - Risposta ai reclami; 190

Corecom Puglia Delibera n. 19/11

- Credito residuo
 - Credito da autoricarica; 57

Corecom Puglia Delibera n. 19/12

- Aspetti processuali
 - Competenza; 9
 - Onere probatorio; 36
- Fatturazioni
 - Valore probatorio della bolletta telefonica; 93
- Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 226

Corecom Puglia Delibera n. 2/12

- Aspetti processuali
 - Termine per il deposito delle memorie; 24

- Recesso
 - Costi per recesso anticipato; 149

Corecom Puglia Delibera n. 20/10

- Recesso
 - Costi per recesso anticipato; 148

Corecom Puglia Delibera n. 20/12

- Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 36
 - Termine per il deposito delle memorie; 24
- Fatturazioni
 - Valore probatorio della bolletta telefonica; 93
- Recesso
 - Costi per recesso anticipato; 149
- Ritardi
 - Attivazione del servizio; 167

Risposta ai reclami; 192
Corecom Puglia Delibera n. 21/12
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74
Ritardi
Risposta ai reclami; 191
Corecom Puglia Delibera n. 22/12
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74
Corecom Puglia Delibera n. 23/12
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 72
Corecom Puglia Delibera n. 25/12
Disservizi
Perdita della numerazione; 79
Corecom Puglia Delibera n. 26/11
Recesso
Costi per recesso anticipato; 149
Corecom Puglia Delibera n. 26/12
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 210
Risposta ai reclami; 191
Corecom Puglia Delibera n. 27/11
Recesso
Costi per recesso anticipato; 149
Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa; 238
Corecom Puglia Delibera n. 28/11
Ritardi
Risposta ai reclami; 190
Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa; 237
Corecom Puglia Delibera n. 29/11
Recesso
Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 156
Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa; 237
Corecom Puglia Delibera n. 3/12
Aspetti processuali
Competenza; 9
Disconoscimento; 14

Corecom Puglia Delibera n. 30/11
Aspetti processuali
Competenza; 13
Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 222
Corecom Puglia Delibera n. 31/11
Aspetti processuali
Competenza; 9
Ritardi
Attivazione del servizio; 167
Corecom Puglia Delibera n. 31/12
Aspetti processuali
Legittimazione passiva; 14
Corecom Puglia Delibera n. 32/11
Aspetti processuali
Competenza; 9
Qualificazione dell'istanza; 22
Ritardi
Risposta ai reclami; 190
Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa; 238
Corecom Puglia Delibera n. 32/12
Fatturazioni
Correttezza della fatturazione; 102
Corecom Puglia Delibera n. 33/11
Aspetti processuali
Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 19
Fatturazioni
Valore probatorio della bolletta telefonica; 93
Corecom Puglia Delibera n. 33/12
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73
Corecom Puglia Delibera n. 34/11
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 210
Corecom Puglia Delibera n. 34/12
Fatturazioni
Traffico anomalo; 126
Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Sospensioni in caso di traffico anomalo; 230

Corecom Puglia Delibera n. 35/11

Fatturazioni

Valore probatorio della bolletta telefonica; 92

Corecom Puglia Delibera n. 35/12

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Corecom Puglia Delibera n. 36/11

Aspetti processuali

Competenza; 9

Ritardi

Attivazione del servizio; 167

Corecom Puglia Delibera n. 37/11

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 72

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 210

Corecom Puglia Delibera n. 38/11

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 72

Corecom Puglia Delibera n. 39/11

Fatturazioni

Correttezza della fatturazione; 102

Corecom Puglia Delibera n. 4/11

Aspetti processuali

Competenza; 9

Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 18

Fatturazioni

Valore probatorio della bolletta telefonica; 93

Ritardi

Risposta ai reclami; 192

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione; 226

Corecom Puglia Delibera n. 4/12

Fatturazioni

Valore probatorio della bolletta telefonica; 92; 93

Corecom Puglia Delibera n. 40/11

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74

Recesso

Costi per recesso anticipato; 149

Corecom Puglia Delibera n. 8/10

Fatturazioni

Traffico non riconosciuto; 113

Ritardi

Risposta ai reclami; 189

Corecom Puglia Delibera n. 8/11

Fatturazioni

Valore probatorio della bolletta telefonica; 92

Recesso

Costi per recesso anticipato; 148

Ritardi

Risposta ai reclami; 192

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio

Sospensioni in caso di traffico anomalo; 230

Corecom Puglia Delibera n. 9/10

Ritardi

Attivazione del servizio; 167

Corecom Puglia Delibera n. 9/11

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 210

Risposta ai reclami; 192

Corecom Puglia Determinazione n. 13/11

Aspetti processuali

Disconoscimento; 14

Credito residuo

Diritto al rimborso; 62

Disattivazioni non richieste

Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 53

Fatturazioni

Valore probatorio della bolletta telefonica; 93

Recesso

Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 156

Ritardi

Risposta ai reclami; 190

Corecom Puglia Determinazione n. 14/12

Aspetti processuali

Competenza; 9

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 210

Corecom Puglia Determinazione n. 15/12

Recesso

Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 155

Corecom Puglia Determinazione n. 16/12

Attivazioni non richieste
Tutela in caso di attivazione non richiesta; 46

Corecom Puglia Determinazione n. 20/10

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 71

Corecom Puglia Determinazione n. 21/12

Aspetti processuali
Onere probatorio; 36
Termine per il deposito delle memorie; 24
Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 220

Corecom Puglia Determinazione n. 22/12

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74

Corecom Puglia Determinazione n. 23/12

Aspetti processuali
Onere probatorio; 36
Fatturazioni
Valore probatorio della bolletta telefonica; 93

Corecom Puglia Determinazione n. 24/12

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 75

Corecom Puglia Determinazione n. 26/12

Aspetti processuali
Competenza; 9
Ritardi
Risposta ai reclami; 191

Corecom Puglia Determinazione n. 27/11

Ritardi
Risposta ai reclami; 190

Corecom Puglia Determinazione n. 29/11

Attivazioni non richieste
Servizio CPS; 49

Corecom Puglia Determinazione n. 29/12

Recesso
Costi per recesso anticipato; 149

Corecom Puglia Determinazione n. 31/11

Fatturazioni
Valore probatorio della bolletta telefonica; 92; 93

Corecom Puglia Determinazione n. 35/11

Disservizi
Inserimento nell'elenco telefonico; 77

Corecom Puglia Determinazione n. 37/11

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 75
Fatturazioni
Correttezza della fatturazione; 102

Corecom Puglia Determinazione n. 41/11

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 72; 74
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 251

Corecom Puglia Determinazione n. 43/11

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 75

Corecom Puglia Determinazione n. 47/11

Fatturazioni
Valore probatorio della bolletta telefonica; 93
Recesso
Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 156

Corecom Puglia Determinazione n. 5/10

Recesso
Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 155

Corecom Puglia Determinazione n. 57/11

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 72

TOSCANA

Corecom Toscana Delibera n. 1/11 (integrata dalla Delibera n. 3/11)

Recesso
Costi per recesso anticipato; 149
Diritto di recesso; 144

Corecom Toscana Delibera n. 1/11 (integrata dalla Delibera n. 3/11)

Fatturazioni
Valore probatorio della bolletta telefonica; 93

Corecom Toscana Delibera n. 1/11 (integrata dalla Delibera n. 3/11)

Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa; 237

Corecom Toscana Delibera n. 10/11

Aspetti processuali
Legittimazione passiva; 15

Corecom Toscana Delibera n. 10/12

Aspetti processuali
Competenza; 9
Recesso
Illegittimità delle fatturazioni successive
al recesso; 155
Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa;
237

Corecom Toscana Delibera n. 11/11

Fatturazioni
Varie; 132

Corecom Toscana Delibera n. 11/12

Attivazioni non richieste
Tutela in caso di attivazione non
richiesta; 47
Ritardi
Risposta ai reclami; 192
Sospensioni e interruzioni amministrative
del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione;
227

Corecom Toscana Delibera n. 12/12

Aspetti processuali
Competenza; 9
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 211

Corecom Toscana Delibera n. 15/12

Aspetti processuali
Omesso esperimento del tentativo di
conciliazione; 19
Recesso
Costi per recesso anticipato; 150

Corecom Toscana Delibera n. 16/11

Aspetti processuali
Competenza; 9
Legittimazione attiva; 15
Sospensioni e interruzioni amministrative
del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione;
227

Corecom Toscana Delibera n. 16/12

Aspetti processuali
Omesso esperimento del tentativo di
conciliazione; 19
Recesso
Costi per recesso anticipato; 150

Corecom Toscana Delibera n. 17/11

Aspetti processuali
Competenza; 9

Ritardi
Trasloco della linea; 172

Corecom Toscana Delibera n. 17/12

Aspetti processuali
Competenza; 9
Omesso esperimento del tentativo di
conciliazione; 19

Fatturazioni
Applicazione del piano tariffario; 98

Corecom Toscana Delibera n. 18/11

Aspetti processuali
Competenza; 9

Fatturazioni
Traffico extra soglia; 117

Corecom Toscana Delibera n. 18/12

Ritardi
Fornitura di beni; 173
Risposta ai reclami; 192

Corecom Toscana Delibera n. 19/11

Aspetti processuali
Competenza; 9; 13

Ritardi
Attivazione del servizio; 167
Sospensioni e interruzioni amministrative
del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione;
227

Corecom Toscana Delibera n. 2/11

Fatturazioni
Valore probatorio della bolletta
telefonica; 93

Recesso
Costi per recesso anticipato; 149

Diritto di recesso; 145
Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa;
237

Corecom Toscana Delibera n. 20/11

Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 250

Corecom Toscana Delibera n. 20/12

Aspetti processuali
Termine per il deposito delle memorie;
24

Recesso
Illegittimità delle fatturazioni successive
al recesso; 155

Corecom Toscana Delibera n. 21/11

Aspetti processuali

Competenza; 9

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 250

Corecom Toscana Delibera n. 21/12

Aspetti processuali

Onere probatorio; 33

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74

Corecom Toscana Delibera n. 22/12

Aspetti processuali

Onere probatorio; 33

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74

Corecom Toscana Delibera n. 23/11

Ritardi

Attivazione del servizio; 168

Corecom Toscana Delibera n. 24/11

Aspetti processuali

Competenza; 9

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 211

Corecom Toscana Delibera n. 25/11

Aspetti processuali

Competenza; 9

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 250

Ritardi

Attivazione del servizio; 168

Corecom Toscana Delibera n. 26/11

Aspetti processuali

Competenza; 9

Disservizi

Inserimento nell'elenco telefonico; 78

Corecom Toscana Delibera n. 27/11

Quantificazione dell'indennizzo

Attivazione di un'opzione contrattuale; 252

Ritardi

Attivazione del servizio; 168

Risposta ai reclami; 191

Corecom Toscana Delibera n. 3/10

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Corecom Toscana Delibera n. 3/12

Aspetti processuali

Competenza; 9

Modifiche contrattuali

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 137

Recesso

Costi per recesso anticipato; 149

Ritardi

Risposta ai reclami; 192

Trasparenza contrattuale

Diritto ad un'informazione completa; 237

Corecom Toscana Delibera n. 4/11

Fatturazioni

Traffico extra soglia; 117

Valore probatorio della bolletta telefonica; 93

Corecom Toscana Delibera n. 4/12

Aspetti processuali

Competenza; 9

Quantificazione dell'indennizzo

Disapplicazione dei massimali; 250

Mancata risposta ai reclami; 253

Recesso

Costi per recesso anticipato; 149

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 211

Risposta ai reclami; 192

Corecom Toscana Delibera n. 5/10

Disservizi

Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 73

Corecom Toscana Delibera n. 5/12

Aspetti processuali

Competenza; 9

Disservizi

Varie; 87

Corecom Toscana Delibera n. 6/10

Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 211

Risposta ai reclami; 191

Corecom Toscana Delibera n. 6/12

Disattivazioni non richieste

Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 54

- Corecom Toscana Delibera n. 7/11**
Aspetti processuali
Competenza; 13
- Corecom Toscana Delibera n. 7/12**
Aspetti processuali
Competenza; 9
Disservizi
Inserimento nell'elenco telefonico; 78
- Corecom Toscana Delibera n. 8/12**
Aspetti processuali
Competenza; 9
Disservizi
Perdita della numerazione; 79
Quantificazione dell'indennizzo
Perdita della numerazione; 246
- Corecom Toscana Delibera n. 9/10**
Fatturazioni
Traffico anomalo; 127
Valore probatorio della bolletta telefonica; 93
- Corecom Toscana Determinazione n. 1/10**
Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa; 236
- Corecom Toscana Determinazione n. 1/11**
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74
- Corecom Toscana Determinazione n. 1/12**
Trasparenza contrattuale
Difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 240
- Corecom Toscana Determinazione n. 10/12**
Aspetti processuali
Competenza; 9
Fatturazioni
Correttezza della fatturazione; 103
Ritardi
Risposta ai reclami; 192
- Corecom Toscana Determinazione n. 2/11**
Recesso
Costi per recesso anticipato; 149
- Corecom Toscana Determinazione n. 2/12**
Trasparenza contrattuale
Difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 241
- Corecom Toscana Determinazione n. 3/11**
Aspetti processuali
Competenza; 9
- Ritardi
Risoluzione dei guasti; 175
- Corecom Toscana Determinazione n. 3/12**
Trasparenza contrattuale
Difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 241
- Corecom Toscana Determinazione n. 4/11**
Aspetti processuali
Competenza; 9
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 250
Ritardi
Trasloco della linea; 172
- Corecom Toscana Determinazione n. 4/12**
Trasparenza contrattuale
Difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 241
- Corecom Toscana Determinazione n. 5/11**
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 250
Ritardi
Attivazione del servizio; 168
- Corecom Toscana Determinazione n. 5/12**
Trasparenza contrattuale
Difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 241
- Corecom Toscana Determinazione n. 6/11**
Aspetti processuali
Competenza; 9
Ritardi
Attivazione del servizio; 168
- Corecom Toscana Determinazione n. 6/12**
Trasparenza contrattuale
Difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 241
- Corecom Toscana Determinazione n. 7/11**
Aspetti processuali
Competenza; 9
Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 227
- Corecom Toscana Determinazione n. 7/12**
Trasparenza contrattuale
Difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 241
- Corecom Toscana Determinazione n. 8/11**
Aspetti processuali
Competenza; 9

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74

Corecom Toscana Determinazione n. 8/12
Aspetti processuali
Competenza; 9
Qualificazione dell'istanza; 22

Ritardi
Fornitura di beni; 174

Corecom Toscana Determinazione n. 9/11
Aspetti processuali
Competenza; 9

Ritardi
Disattivazione servizi; 170

Corecom Toscana Determinazione n. 9/12
Aspetti processuali
Competenza; 9
Disattivazioni non richieste
Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 54

TRENTO, PROVINCIA AUTONOMA

Coprocom Trento Delibera n. 1/10
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74

Coprocom Trento Delibera n. 1/11
Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa; 238

Coprocom Trento Delibera n. 10/12
Ritardi
Attivazione del servizio; 169

Coprocom Trento Delibera n. 11/12
Fatturazioni
Applicazione del piano tariffario; 98

Coprocom Trento Delibera n. 2/11
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 251

Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 212

Coprocom Trento Delibera n. 2/12
Ritardi
Risposta ai reclami; 192
Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa; 238

Coprocom Trento Delibera n. 3/10
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 75

Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 212

Coprocom Trento Delibera n. 3/11
Fatturazioni
Varie; 132

Coprocom Trento Delibera n. 3/12
Aspetti processuali
Competenza; 9
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 251

Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 212

Coprocom Trento Delibera n. 4/10
Ritardi
Attivazione del servizio; 168; 169
Portabilità / Migrazione / Rientro; 212

Coprocom Trento Delibera n. 4/11
Recesso
Costi per recesso anticipato; 150

Coprocom Trento Delibera n. 4/12
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 251

Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 212

Coprocom Trento Delibera n. 5/10
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 212

Coprocom Trento Delibera n. 5/12
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 251

Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 212

Coprocom Trento Delibera n. 6/12
Aspetti processuali
Onere probatorio; 36
Recesso
Costi per recesso anticipato; 150

Coprocom Trento Delibera n. 7/12
Recesso
Costi per recesso anticipato; 150

Coprocom Trento Delibera n. 8/12
Recesso
Costi per recesso anticipato; 151

Coprocom Trento Delibera n. 9/12
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 212

UMBRIA

Corecom Umbria Delibera n. 1/12 (parzialmente modificata dalla Delibera n. 2/12)

Aspetti processuali
Procedibilità; 17

Corecom Umbria Delibera n. 10/10

Ritardi
Attivazione del servizio; 169

Corecom Umbria Delibera n. 10/11

Aspetti processuali
Non contestazione; 37
Onere probatorio; 33
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 251

Ritardi
Attivazione del servizio; 169

Corecom Umbria Delibera n. 10/12

Fatturazioni
Valore probatorio della bolletta
telefonica; 93

Recesso
Costi per recesso anticipato; 151

Corecom Umbria Delibera n. 11/11

Fatturazioni
Varie; 132

Corecom Umbria Delibera n. 12/12

Aspetti processuali
Non contestazione; 37

Fatturazioni
Valore probatorio della bolletta
telefonica; 93

Ritardi
Risposta ai reclami; 192

Corecom Umbria Delibera n. 13/12

Aspetti processuali
Qualificazione dell'istanza; 22

Ritardi
Attivazione del servizio; 169

Corecom Umbria Delibera n. 14/12

Aspetti processuali
Onere probatorio; 36

Corecom Umbria Delibera n. 15/11

Aspetti processuali
Non contestazione; 37
Onere probatorio; 33

Disservizi
Perdita della numerazione; 79

Quantificazione dell'indennizzo
Perdita della numerazione; 247

Corecom Umbria Delibera n. 15/12

Aspetti processuali
Termine per il deposito delle memorie;
24

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 74

Inserimento nell'elenco telefonico; 78

Corecom Umbria Delibera n. 16/10

Recesso
Illegittimità delle fatturazioni successive
al recesso; 156

Ritardo nella disattivazione del servizio;
158

Corecom Umbria Delibera n. 16/12

Aspetti processuali
Non contestazione; 37

Termine per il deposito delle memorie;
24

Sospensioni e interruzioni amministrative
del servizio

Casi tassativi di possibile sospensione;
222

Corecom Umbria Delibera n. 17/10

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 75

Ritardi
Risposta ai reclami; 192

Corecom Umbria Delibera n. 17/12

Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 213

Corecom Umbria Delibera n. 18/10

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 75

Corecom Umbria Delibera n. 18/12

Aspetti processuali
Non contestazione; 37
Omesso esperimento del tentativo di
conciliazione; 19

Onere probatorio; 33
Termine per il deposito delle memorie;
24

Recesso
In pendenza di procedura di migrazione;
160

Corecom Umbria Delibera n. 19/10
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 75

Corecom Umbria Delibera n. 19/11
Aspetti processuali
Non contestazione; 37
Disservizi
Perdita della numerazione; 79
Quantificazione dell'indennizzo
Perdita della numerazione; 246

Corecom Umbria Delibera n. 19/12
Ritardi
Attivazione del servizio; 169

Corecom Umbria Delibera n. 20/10
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 212

Corecom Umbria Delibera n. 20/11
Recesso
Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 156

Corecom Umbria Delibera n. 20/12
Aspetti processuali
Onere probatorio; 33
Termine per il deposito delle memorie; 24

Disservizi
Perdita della numerazione; 79
Recesso
Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 156

Corecom Umbria Delibera n. 21/11
Recesso
Ritardo nella disattivazione del servizio; 158

Corecom Umbria Delibera n. 21/12
Aspetti processuali
Onere probatorio; 33
Attivazioni non richieste
Tutela in caso di attivazione non richiesta; 47

Corecom Umbria Delibera n. 22/11
Aspetti processuali
Onere probatorio; 33
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 75

Corecom Umbria Delibera n. 22/12
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74

Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 251

Corecom Umbria Delibera n. 23/11
Recesso
Illegittimità delle fatturazioni successive al recesso; 156

Corecom Umbria Delibera n. 23/12
Aspetti processuali
Qualificazione dell'istanza; 22
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74

Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 251

Corecom Umbria Delibera n. 24/11
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 212

Corecom Umbria Delibera n. 24/12
Fatturazioni
Applicazione del piano tariffario; 99

Corecom Umbria Delibera n. 25/11
Fatturazioni
Controllo del traffico telefonico addebitato; 94

Corecom Umbria Delibera n. 25/12
Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 213

Corecom Umbria Delibera n. 26/11
Aspetti processuali
Onere probatorio; 33
Quantificazione dell'indennizzo
Disapplicazione dei massimali; 251

Corecom Umbria Delibera n. 26/12
Aspetti processuali
Qualificazione dell'istanza; 22
Ritardi
Trasloco della linea; 173

Corecom Umbria Delibera n. 29/11
Aspetti processuali
Onere probatorio; 33
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74

Corecom Umbria Delibera n. 29/12
Fatturazioni
Applicazione del piano tariffario; 99

Corecom Umbria Delibera n. 3/11

Trasparenza contrattuale
Difficoltà tra le condizioni contrattuali
pattuite e quelle applicate; 241

Corecom Umbria Delibera n. 3/12

Aspetti processuali
Onere probatorio; 33
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 75
Recesso
Illegittimità delle fatturazioni successive
al recesso; 156

Corecom Umbria Delibera n. 30/11

Aspetti processuali
Competenza; 9
Fatturazioni
Valore probatorio della bolletta
telefonica; 93
Recesso
Costi per recesso anticipato; 151

Corecom Umbria Delibera n. 30/12

Fatturazioni
Bill shock; 129

Corecom Umbria Delibera n. 31/11

Aspetti processuali
Non contestazione; 37
Attivazioni non richieste
Tutela in caso di attivazione non
richiesta; 47
Ritardi
Risoluzione dei guasti; 175

Corecom Umbria Delibera n. 31/12

Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 213

Corecom Umbria Delibera n. 32/12

Aspetti processuali
Non contestazione; 37
Attivazioni non richieste
Servizio CPS; 50

Corecom Umbria Delibera n. 33/12

Aspetti processuali
Onere probatorio; 33
Qualificazione dell'istanza; 22
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 74

Corecom Umbria Delibera n. 34/12

Aspetti processuali
Onere probatorio; 33

Attivazioni non richieste
Tutela in caso di attivazione non
richiesta; 47

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 74

Trasparenza contrattuale
Diritto ad un'informazione completa;
238

Corecom Umbria Delibera n. 35/12

Aspetti processuali
Onere probatorio; 33
Disservizi
Prestazione minima garantita; 82

Corecom Umbria Delibera n. 36/12

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 75

Corecom Umbria Delibera n. 37/12

Aspetti processuali
Non contestazione; 37
Onere probatorio; 33
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 76

Corecom Umbria Delibera n. 38/12

Fatturazioni
Traffico extra soglia; 117

Corecom Umbria Delibera n. 39/12

Aspetti processuali
Non contestazione; 37
Ritardi

Portabilità / Migrazione / Rientro; 199

Corecom Umbria Delibera n. 4/11

Aspetti processuali
Omesso esperimento del tentativo di
conciliazione; 19
Onere probatorio; 33
Qualificazione dell'istanza; 22

Ritardi
Portabilità / Migrazione / Rientro; 212

Corecom Umbria Delibera n. 4/12

Aspetti processuali
Non contestazione; 37
Onere probatorio; 33
Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del
servizio; 75

Corecom Umbria Delibera n. 40/12
 Aspetti processuali
 Qualificazione dell'istanza; 23
 Attivazioni non richieste
 Tutela in caso di attivazione non
 richiesta; 47
 Ritardi
 Attivazione del servizio; 169

Corecom Umbria Delibera n. 41/12
 Sospensioni e interruzioni amministrative
 del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione;
 228

Corecom Umbria Delibera n. 42/12
 Aspetti processuali
 Qualificazione dell'istanza; 23
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 213

Corecom Umbria Delibera n. 43/12
 Aspetti processuali
 Qualificazione dell'istanza; 23
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 214

Corecom Umbria Delibera n. 44/12
 Trasparenza contrattuale
 Difformità tra le condizioni contrattuali
 pattuite e quelle applicate; 241

Corecom Umbria Delibera n. 45/12
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 33
 Fatturazioni
 Valore probatorio della bolletta
 telefonica; 93

Corecom Umbria Delibera n. 46/12
 Aspetti processuali
 Non contestazione; 37
 Omesso esperimento del tentativo di
 conciliazione; 18
 Onere probatorio; 33
 Termine per il deposito delle memorie;
 24
 Fatturazioni
 Valore probatorio della bolletta
 telefonica; 93
 Sospensioni e interruzioni amministrative
 del servizio
 Casi tassativi di possibile sospensione;
 228

Corecom Umbria Delibera n. 47/12
 Trasparenza contrattuale
 Difformità tra le condizioni contrattuali
 pattuite e quelle applicate; 241

Corecom Umbria Delibera n. 48/12
 Aspetti processuali
 Non contestazione; 38
 Onere probatorio; 33
 Qualificazione dell'istanza; 23
 Disservizi
 Diritto ad una fornitura regolare del
 servizio; 67

Corecom Umbria Delibera n. 49/12
 Trasparenza contrattuale
 Diritto ad un'informazione completa;
 238

Corecom Umbria Delibera n. 5/11
 Aspetti processuali
 Comunicazione delle memorie alla
 controparte; 24
 Termine per il deposito delle memorie;
 24
 Recesso
 Costi per recesso anticipato; 151

Corecom Umbria Delibera n. 50/12
 Aspetti processuali
 Omesso esperimento del tentativo di
 conciliazione; 18
 Qualificazione dell'istanza; 23
 Attivazioni non richieste
 Tutela in caso di attivazione non
 richiesta; 47

Corecom Umbria Delibera n. 51/12
 Aspetti processuali
 Non contestazione; 38
 Omesso esperimento del tentativo di
 conciliazione; 18
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 214

Corecom Umbria Delibera n. 55/12
 Ritardi
 Portabilità / Migrazione / Rientro; 214

Corecom Umbria Delibera n. 56/12
 Recesso
 In pendenza di procedura di migrazione;
 160

Corecom Umbria Delibera n. 57/12
 Aspetti processuali
 Onere probatorio; 33

- Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 74
- Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 214
- Corecom Umbria Delibera n. 58/12**
 - Aspetti processuali
 - Non contestazione; 38
 - Termine per il deposito delle memorie; 24
 - Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 76
 - Fatturazioni
 - Inadempimento dell'operatore; 104
- Corecom Umbria Delibera n. 59/12**
 - Trasparenza contrattuale
 - Diritto ad un'informazione completa; 239
- Corecom Umbria Delibera n. 6/11**
 - Aspetti processuali
 - Non contestazione; 37
 - Onere probatorio; 33
 - Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 75
- Corecom Umbria Delibera n. 62/12**
 - Aspetti processuali
 - Non contestazione; 38
 - Onere probatorio; 33
 - Qualificazione dell'istanza; 23
 - Disservizi
 - Mancata fornitura di servizi non essenziali; 84
- Corecom Umbria Delibera n. 64/12**
 - Fatturazioni
 - Traffico extra soglia; 117
 - Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Casi tassativi di possibile sospensione; 228
 - Trasparenza contrattuale
 - Difficoltà tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate; 241
- Corecom Umbria Delibera n. 65/12**
 - Aspetti processuali
 - Non contestazione; 38
 - Qualificazione dell'istanza; 23
 - Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 214
- Corecom Umbria Delibera n. 66/12**
 - Fatturazioni
 - Traffico extra soglia; 117
- Corecom Umbria Delibera n. 67/12**
 - Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 36
 - Qualificazione dell'istanza; 23
 - Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67
- Corecom Umbria Delibera n. 68/12**
 - Aspetti processuali
 - Non contestazione; 38
 - Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 18
 - Ritardi
 - Portabilità / Migrazione / Rientro; 214
- Corecom Umbria Delibera n. 7/12**
 - Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
 - Modalità di comunicazione del preavviso di sospensione; 228
- Corecom Umbria Delibera n. 72/12**
 - Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 33
 - Fatturazioni
 - Inadempimento dell'operatore; 104
 - Valore probatorio della bolletta telefonica; 93
- Corecom Umbria Delibera n. 73/12**
 - Aspetti processuali
 - Qualificazione dell'istanza; 23
 - Disattivazioni non richieste
 - Tutela in caso di disattivazione non richiesta; 54
- Corecom Umbria Delibera n. 74/12**
 - Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 33
 - Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67
- Corecom Umbria Delibera n. 75/12**
 - Disservizi
 - Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67
- Corecom Umbria Delibera n. 76/12**
 - Aspetti processuali
 - Onere probatorio; 36

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67

Ritardi
Risposta ai reclami; 192

Corecom Umbria Delibera n. 77/12
Aspetti processuali
Onere probatorio; 36

Disservizi
Diritto ad una fornitura regolare del servizio; 67

Ritardi
Risposta ai reclami; 192

Corecom Umbria Delibera n. 78/12
Aspetti processuali
Qualificazione dell'istanza; 23

Ritardi
Risposta ai reclami; 192

Corecom Umbria Delibera n. 79/12
Aspetti processuali
Onere probatorio; 33

Ritardi
Risoluzione dei guasti; 175

Corecom Umbria Delibera n. 8/12
Fatturazioni
Valore probatorio della bolletta telefonica; 93

Sospensioni e interruzioni amministrative del servizio
Casi tassativi di possibile sospensione; 227

Corecom Umbria Delibera n. 9/10
Attivazioni non richieste
Tutela in caso di attivazione non richiesta; 47

Corecom Umbria Delibera n. 9/12
Fatturazioni
Applicazione sconti; 100
Modifiche contrattuali
Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 138

Corecom Umbria Determinazione n. 15/10
Aspetti processuali
Omesso esperimento del tentativo di conciliazione; 19

Ritardi
Fornitura di beni; 174

Corecom Umbria Determinazione n. 19/11
Aspetti processuali
Onere probatorio; 33

Ritardi
Risposta ai reclami; 192

Corecom Umbria Determinazione n. 22/11
Aspetti processuali
Competenza; 13

Corecom Umbria Determinazione n. 43/11
Ritardi
Risoluzione dei guasti; 175

Corecom Umbria Determinazione n. 5/10
Attivazioni non richieste
Servizio CPS; 49