



Co.Re.Com. Cal/Bia

DELIBERAZIONE N. 23 del 18-04-2019

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Sassone Cxx Fxxx c/ Tim- Telecom Italia xxxx.- n. utenza 0985/xxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 18 aprile 2019, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

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

Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;

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

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

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

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 31510 dell'11 luglio 2018, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota dell'11 luglio 2018, prot. n. 31535, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail il 4 settembre 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e-mail il 20 settembre 2018, nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 28 febbraio 2019;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato la citata istanza di definizione, riferendo di aver aderito il 13 giugno 2016 ad una proposta per la migrazione in Tim- Telecom della propria utenza, con l'attivazione del profilo tariffario "Linea Valore + Tutto senza limiti". L'operatore, contrariamente a quanto pattuito, attivava un profilo tariffario differente "Fibra Ottica", che prevedeva costi maggiori nonché il noleggio di un modem non richiesto dall'istante e inefficiente, attesi i problemi di connessione che si sono successivamente verificati. L'istante, dopo aver più volte segnalato le suddette difformità contrattuali al servizio clienti senza alcun esito e aver comunque pagato tutte le fatture ricevute, si determinava a migrare l'utenza verso altro operatore. Per tale motivo, il 19 aprile 2017 comunicava il recesso dal contratto e la volontà di passare altro operatore, reclamando nel contempo il disservizio subito, senza tuttavia ricevere alcun riscontro. Successivamente, nel mese di maggio 2017, l'utenza viene interrotta senza alcun preavviso e la migrazione non viene eseguita. I disservizi verificatisi sull'utenza dell'istante hanno determinato la perdita della numerazione posseduta da oltre venti anni, nonché l'errata indicazione negli elenchi per l'anno 2018 e l'utente, per avere la riattivazione dei servizi, è stato costretto a chiedere l'allaccio di una nuova linea telefonica.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto :

1. Rimborso di quanto pagato e non dovuto e storno di quanto vantato dall'operatore;
2. Indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
3. Indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;
4. Indennizzo per sospensione o cessazione di ciascun servizio;
5. Indennizzo per malfunzionamento del servizio internet;

6. Indennizzo per omessa portabilità del servizio ;
7. Indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti;
8. Indennizzo per perdita della numerazione;
9. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
10. Spese di procedura.

In relazione a detta controversia, l'istante ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione dell'11 luglio 2018.

2. La posizione dell' operatore

Il 4 settembre 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha rilevato che l'utenza in contestazione è rientrata in Telecom il 25 novembre 2016, con il profilo tariffario "Linea valore +" e "Tutto senza limiti 20 mega" e successivamente il 5 dicembre 2016 veniva convertita in "Fibra". L'operatore evidenzia che non risultano reclami, neanche telefonici, con cui l'istante contesta gli addebiti in fattura ovvero la consegna di un modem non richiesto. La società resistente rappresenta altresì che, sebbene l'istante abbia comunicato a mezzo fax il 19 aprile 2018 la volontà di recedere e di migrare ad altro operatore, nessuna richiesta di migrazione risulta pervenuta da parte di altro gestore. Successivamente l'utenza è stata cessata il 27 marzo 2018 per il mancato pagamento dei conti telefonici, mai reclamati neppure telefonicamente, conformemente a quanto previsto dall'art. 20 C.G.A. che stabilisce che :*" Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata"* e all'art. 5 del Regolamento. L'operatore da ultimo rileva l'infondatezza della richiesta di indennizzo per errata indicazione negli elenchi per l'anno 2018, in quanto sia l'utenza che la ragione sociale risultano correttamente inserite nell'elenco di tale annualità.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

L'istante ha fatto pervenire il 20 settembre 2018, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria, con cui ha insistito nelle proprie richieste, contestando ex adverso le deduzioni dell' operatore. In particolare l'utente evidenzia come l'operatore conferma il ritardo nella migrazione dell'utenza, atteso che, a fronte della richiesta di portabilità effettuata il 13 giugno 2016, il rientro in Telecom è avvenuto il 25 novembre 2016, nonché l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto e più oneroso a partire dal 5 dicembre 2016. L'istante eccepisce altresì che la mancata migrazione dell'utenza è imputabile alla società resistente atteso che, dal retrocartellino inviato dall'altro operatore coinvolto nella procedura di portabilità e allegato, si evince che la richiesta di migrazione non è andata a buon fine poiché bocciata da Telecom. Ciò ha comportato la perdita della numerazione e l'errato inserimento nell'elenco telefonico del 2018 di un'utenza dapprima isolata e poi inesistente.

In base a tali premesse l'istante insiste nelle proprie richieste.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 28 febbraio 2019, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati.

In via preliminare, si dichiarano inammissibili le richieste di indennizzo per omessi oneri informativi e di

indennizzo per malfunzionamento del servizio internet, in quanto non hanno formato oggetto del tentativo di conciliazione, così come si evince dal verbale in atti.

In merito alla richiesta di indennizzo formulata dall'istante per la ritardata attivazione del servizio, dalla ricostruzione dei fatti emerge che l'operatore, a fronte di una richiesta di migrazione in Telecom effettuata dall'istante il 13 giugno 2016, ha eseguito la portabilità dell'utenza il 25 novembre 2016, secondo quanto affermato dalla stessa società resistente nella propria memoria difensiva. Perciò la fattispecie in esame si configura come un'ipotesi di ritardata migrazione dell'utenza fissa e le richieste di indennizzo formulate dall'istante possono essere interpretate, ai sensi del paragrafo III.1.2. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, come di liquidazione dell'indennizzo previsto per tale ipotesi dall'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi. Ciò in virtù di quanto previsto dalla disciplina applicabile in materia di migrazione, dettata dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS e ss.mm.ii. che ha introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione, e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Il provvedimento è stato emanato in attuazione di quanto stabilito dalla legge n. 40/2007 che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento delle utenze da un operatore ad un altro.

Nel caso di specie alla luce della documentazione in atti, emerge la responsabilità della società resistente per il ritardo nella conclusione della procedura di migrazione rispetto ai termini previsti dalla normativa di settore, atteso che l'operatore non ha adempiuto all'onere probatorio gravante su di esso al fine di escludere la suddetta responsabilità.

Come noto, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni secondo la consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Poiché inoltre gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di migrazione della propria utenza, verso altro gestore, gli operatori coinvolti, per escludere la loro responsabilità devono dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a loro non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa degli stessi.

Nel caso di specie, dalla documentazione in atti emerge, come già evidenziato, che l'utente il 13 giugno 2016 ha richiesto la portabilità della propria utenza, come si evince dalla richiesta di migrazione in Telecom allegata, che veniva eseguita, per stessa ammissione dell'operatore, il 25 novembre 2016, ben oltre il termine di 30 giorni previsto dalla L. 40/2007 quale termine ultimo per la conclusione del processo medesimo. Perciò deve affermarsi la violazione da parte della società resistente della legge e della normativa regolamentare sopra descritta in materia di migrazione di telefonia fissa e, in particolare, il limite temporale di 30 giorni imposto quale regola generale dalla L. n. 40/2007 e la responsabilità ex artt. 1176 c.c. per non avere adempiuto la propria obbligazione con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata, nonché ex art. 1218 c.c. per il ritardo nell'adempimento della richiesta di migrazione, non avendo fornito la prova che questo sia dipeso da impossibilità della prestazione per cause ad essa non imputabili. Ai fini della liquidazione dello stesso, si richiama il principio, espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed

operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto." Il creditore è infatti gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno), ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili rivolte ad evitare o ridurre il danno), come affermato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato (sentenza 23 marzo 2011 n. 3, richiamata da Consiglio di Stato sentenza 31 ottobre 2012 n. 5556). Sorge pertanto la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche - 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: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto. In quest'ottica, assume particolare rilievo la condotta dell'utente ovvero il fatto che lo stesso non ha dedotto o circostanziato di aver svolto solleciti o reclami, scritti o telefonici, per la mancata migrazione dell'utenza, con ciò mostrando disinteresse per il disservizio subito. Per il che si ritiene che l'indennizzo debba essere dimezzato.

Ai sensi del combinato disposto di cui agli art. 6, comma 1, e art. 12, comma 2, Allegato A delibera n. 173/11/CONS la società resistente, responsabile della ritardata portabilità dell'utenza, avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo pari ad € 2.700,00 (duemilasettecento/00), ovvero € 1.350 (milletrecinquanta/00) per il servizio voce, così calcolato: euro 5,00 x 105 giorni x 2, utenza business, ed € 1.350 (milletrecinquanta/00) per il servizio internet, così calcolato: euro 5,00 x 105 giorni x 2, utenza business in relazione al periodo intercorrente dal 13 giugno 2016 (data della richiesta di portabilità) al 25 novembre 2016 (data migrazione), detratti 30 giorni utili per la lavorazione previsti dalla normativa. Nel caso di specie, tuttavia, l'operatore dovrà riconoscere all'istante un indennizzo di € 1.350,00 (milletrecinquanta/00), atteso il concorso di colpa, con la conseguente riduzione, appunto alla metà dell'importo dovuto.

Può trovare altresì accoglimento la richiesta di liquidazione di un indennizzo per attivazione di un profilo tariffario diverso da quello richiesto, poiché l'operatore, secondo quanto affermato nella sua memoria difensiva, il 25 novembre 2016 ha effettuato il rientro dell'utenza in contestazione con il profilo tariffario richiesto dall'utente "Linea Valore + " e "Tutto Senza limiti 20 mega", salvo poi convertire il profilo in "Tutto Fibra" il 5 dicembre 2016. Ma la società resistente non fornisce alcuna prova della richiesta dell'istante di attivazione del servizio Fibra, per cui deve ritenersi responsabile dell'applicazione di un piano tariffario difforme da quello indicato nel contratto. Ciò si pone in contrasto con il diritto dell'utente ad una chiara e trasparente informativa sulle condizioni economiche applicate e sul proprio profilo di consumo telefonico, come tutelato dalle disposizioni delle Delibere nn. 96/07/CONS e 126/07/CONS. In accoglimento della richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per attivazione di un profilo tariffario diverso da quello richiesto per le ragioni anzidette, l'operatore dovrà liquidare l'importo complessivo di euro 135,00 (centotrentacinque/00), computato tenuto conto dell'importo giornaliero di euro 1,00 previsto dall'articolo 8, comma 2, del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori" di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per 135 giorni decorrenti dalla data di attivazione del piano tariffario diverso da quello pattuito (5 dicembre 2016) fino alla data del recesso (19 aprile 2017). Per quanto riguarda la richiesta di rimborso di quanto pagato in eccesso per il profilo tariffario più oneroso, la società resistente è tenuta a rimborsare i costi maggiori pagati dall'istante in relazione al profilo attivato senza il suo consenso, che non è possibile quantificare, atteso che le parti non hanno allegato la documentazione contabile necessaria.

In relazione invece alla richiesta di storno di quanto vantato dall'operatore, occorre evidenziare che l'utente ha chiesto, a mezzo fax, la disdetta del contratto il 19 aprile 2017. Questa avrebbe dovuto essere effettuata dalla

società resistente entro 30 giorni dal ricevimento, mentre invece non è stata eseguita nei tempi prescritti, sicché dovranno essere annullate tutte le fatture emesse successivamente alla scadenza del suddetto termine.

In merito alla richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi si rileva che quest'ultima è avvenuta in relazione ad un'utenza per la quale l'istante aveva già manifestato il proprio disinteresse, atteso che il 19 aprile 2017, come sopra evidenziato, egli ha comunicato la propria volontà di recedere dal contratto. Pertanto la linea sarebbe dovuta comunque essere cessata a partire da maggio 2017 se l'operatore avesse gestito la richiesta di disdetta nei termini contrattualmente previsti. Inoltre l'utente, secondo quanto da lui stesso affermato nella memoria difensiva, il 26 agosto 2017 ha attivato una nuova utenza con altro operatore. Per il che l'istante non aveva alcun interesse a mantenere attiva la linea e alcun pregiudizio è derivato a suo carico dalla sospensione dei servizi, indipendentemente dalla legittimità o meno della stessa, e dunque non può essergli liquidato alcun indennizzo a suo favore in relazione alla suddetta fattispecie.

L'istante lamenta altresì l'omessa migrazione dell'utenza verso altro operatore, eccedendo in relazione alla stessa la responsabilità della società resistente la quale si evincerebbe dal retrocartellino fornito dall'operatore Fastweb in cui si evidenzia una bocciatura della procedura di portabilità da parte della Telecom. Invero il suddetto documento, ricavabile anche dalla produzione documentale inserita nel fascicolo relativo alla controversia instaurata presso questo Co.re.com. dal medesimo istante, per gli stessi fatti, nei confronti dell'operatore Fastweb ed esaminata da questo Ufficio, si riferisce ad una richiesta di migrazione del 2016 e dunque precedente ai fatti oggetto della presente controversia, atteso che dalla ricostruzione dei fatti l'odierna procedura riguarda l'omessa esecuzione di una migrazione richiesta dall'istante verso Fastweb nel 2017. In realtà in merito a quest'ultima, di cui peraltro non viene fornita dall'istante alcuna documentazione, né un preciso riferimento temporale, occorre rilevare che non vi è prova alcuna di una richiesta di migrazione della linea inoltrata dall'operatore *recipient*, Fastweb, all'operatore *donating*, Tim- Telecom, secondo quanto previsto dalla normativa. Ciò in quanto nella procedura di migrazione, così come disciplinata dalle Delibere Agcom n. 44/99 CIR e n. 62/11/CIR, spetta alla nuova compagnia il compito di gestire la procedura di portabilità del numero ovvero la migrazione dell'utenza. L'utente deve contattare o accordarsi con il nuovo operatore, esprimendo la volontà di voler cambiare gestore, chiedendo o meno la portabilità del numero e comunicando al nuovo operatore il codice di migrazione fornito dal precedente gestore (*donating*), cosicché il nuovo gestore possa iniziare le pratiche per il trasferimento del numero. Invero la procedura di migrazione, così come delineata dalla normativa di settore, si articola in tre fasi. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori. Nella Fase 2 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. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. alcuna responsabilità quindi è ravvisabile nel comportamento della società resistente la quale, in mancanza di prova contraria, si ritiene che non abbia ricevuto alcuna richiesta di migrazione da parte dell'operatore recipient e dunque nessun indennizzo può essere liquidato in favore dell'istante.

In merito alla contestazione relativa alla perdita della numerazione la quale, secondo quanto affermato dall'operatore, è dovuta alla cessazione dell'utenza per morosità avvenuta il 27 marzo 2018, si rileva l'assenza di responsabilità della società resistente. Ciò in quanto la numerazione sarebbe comunque andata persa per effetto della disdetta del contratto formulata dall'istante il 19 aprile 2017, laddove quest'ultima fosse stata lavorata nei termini previsti, in quanto nella stessa l'utente non aveva espressamente specificato di voler mantenere la numerazione, ma soltanto comunicato di voler effettuare il passaggio ad altro operatore. In forza di ciò Telecom ha mantenuto comunque attiva la linea, non cessandola subito nonostante la morosità, proprio al fine di garantire all'istante il numero. Successivamente, non avendo ricevuto alcuna richiesta di migrazione da parte di altro operatore, ha cessato l'utenza, con la conseguente perdita della numerazione. E' evidente dunque che alcuna responsabilità è imputabile all'operatore e nessun indennizzo può essere corrisposto per il suddetto disservizio.

Deve altresì essere rigettata la richiesta di indennizzo per errato inserimento dell'utenza nell'elenco telefonico relativo all'anno 2018, in quanto, secondo quanto si evince dalla memoria di replica, l'istante lamenta il mancato inserimento nel suddetto elenco dell'utenza n. 0985230XXX che non ha formato oggetto della presente

controversia, che verte invece sull'utenza n. 098521XXX. Quest'ultima è stata correttamente inserita nell'elenco telefonico del 2018, in quanto cessata a marzo di tale annualità.

Infine, merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo che, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore che eccepisce l'assenza di reclami sia scritti che telefonici, è stato trasmesso dall'utente a mezzo Fax, il 19 aprile 2017. Invero non emerge dall'istruttoria condotta alcun riscontro per iscritto dell'operatore, valido nei termini indicati dalla normativa di settore, né alcuna contestazione da parte del gestore in merito alla mancata risposta alle sue doglianze lamentata dall'istante. Dunque, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la cui determinazione, si applica l'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore "è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 19 aprile 2017 (data di invio del reclamo) e l'11 luglio 2018 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 418 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (trecento/00), tetto massimo previsto dal Regolamento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com.

Per tutto quanto sopra esposto

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

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra Sassone F. C. nei confronti della società Tim- Telecom Italia;

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a. Euro € 1.350,00 (milletrecinquanta/00), a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità dell'utenza fissa, servizio voce e Adsl, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia ;
- b. Euro € 135,00 (centotrentacinque/00), a titolo di indennizzo per attivazione di un profilo tariffario diverso da quello richiesto, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- c. Euro € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- d. Euro € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura

2. La società è tenuta altresì a rimborsare all'istante le somme pagate in eccesso per il profilo tariffario non

richiesto e ad annullare tutte le fatture emesse a partire dal 19 maggio 2017, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione;

3. La predetta società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario

F.to Avv. FranK Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale