



Co.Re.Com. Cal/Bia

DELIBERAZIONE N. 27 del 18.04.2019

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Vibo Salus Società Cooperativa SXXX c/ Tim- Telecom Italia XXXX.- n. utenza 0963XXXXXXX

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. 37428 del 10 settembre 2018, pervenuta a mezzo Pec del 19 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 del 12 settembre 2018, prot. n. 37587, 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 l'1 ottobre 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 l'11 ottobre 2018, nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 26 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 stipulato il 31 gennaio 2017 un contratto per la migrazione dei servizi voce e Adsl con la società resistente, ma la stessa rimaneva inadempiente rispetto ai propri obblighi contrattuali, non provvedendo a migrare i suddetti servizi entro i termini previsti contrattualmente. Invero l'operatore eseguiva la portabilità del servizio di telefonia fissa solo il 29 marzo 2017, come risulta dalla prima fattura del 6 aprile 2017, mentre il servizio Adsl non veniva mai migrato. L'utente riferisce altresì di aver effettuato numerose segnalazioni telefoniche per lamentare la mancata migrazione della linea Internet, e di aver inviato una mail di sollecito il 22 giugno 2017, senza ottenere alcuna risposta. L'utente afferma inoltre che successivamente a giugno 2017 subiva l'interruzione del servizio fonia precedentemente attivato, senza alcuna preventiva comunicazione, per cui la società istante si ritrovava priva di entrambi i servizi. La stessa, con PEC del 15 febbraio 2018, diffidava l'operatore ad attivare i servizi e a corrispondere gli indennizzi dovuti per legge, e, non avendo avuto alcun riscontro alle proprie richieste, si rivolgeva a questo Organismo per ottenere un provvedimento temporaneo ex art. 5 Delib. 173/07/CONS. Con la Determinazione n. 148 del 18 giugno 2018 veniva imposto alla società resistente di garantire il ripristino ed il completamento della procedura di migrazione, ma il provvedimento rimaneva inottemperato.

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

1. Indennizzo per il ritardo della portabilità del servizio fonia;
2. Indennizzo per l'omessa portabilità/attivazione del servizio internet;
3. Indennizzo per la disattivazione del servizio di telefonia fissa;
4. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
5. 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 del 27 giugno 2018.

2. La posizione dell'operatore

L'1 ottobre 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha rilevato che il 31 gennaio 2017 l'utente richiedeva il rientro in Telecom dell'utenza in contestazione con applicazione della Promo Vip, solo a seguito di attivazione del servizio Adsl. Il servizio fonia veniva attivato il 29 marzo 2017, mentre risultano numerosi tentativi per l'attivazione del servizio Adsl tutti annullati per KO consistenza perché il servizio risultava attivo con altro OLo. Successivamente veniva effettuata sovrascrittura, ma l'istante nelle more ha rinunciato all'attivazione. La società resistente eccepisce pertanto che la mancata attivazione dell'utenza non è imputabile all'operatore, essendo stata determinata da cause tecniche. Si tratta infatti di un'ipotesi di eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art.4 delle C.G.A. che, secondo quanto previsto dal comma 3 della norma in questione, esclude il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo. L'operatore rileva altresì che l'utente, a fronte della mancata attivazione del servizio Adsl, avrebbe potuto recedere dal contratto in esenzione spese, mentre invece si è limitato a non effettuare il pagamento dei conti telefonici afferenti il servizio fonia regolarmente attivato, mai reclamati neppure telefonicamente. Tale circostanza ha determinato la sospensione del servizio e in seguito la cessazione per morosità dell'utenza, 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.

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 l'11 ottobre 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 del servizio fonia, mentre per quanto riguarda la mancata migrazione del servizio internet l'istante smentisce l'asserita rinuncia alla stessa, eccepita dalla società resistente ma non provata. Quest'ultima in ogni caso non ha mai comunicato all'utente la sussistenza di motivi ostativi alla migrazione del servizio, né ha fornito chiarimenti o giustificazioni al proprio inadempimento in sede di procedura cautelare attivata dinanzi questo Ufficio. L'istante eccepisce altresì di aver subito la disattivazione del servizio voce, attivato in precedenza, senza alcuna preventiva comunicazione, contestando a tal proposito l'avvenuta ricezione delle missive di sollecito e di risoluzione, prodotte dall'operatore. In particolare l'utente evidenzia l'illegittimità della sospensione del servizio, in quanto avvenuta in seguito al mancato pagamento di una sola fattura, non saldata in attesa di chiarimenti da parte dell'operatore in merito agli inadempimenti lamentati.

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 26 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.

La controversia verte sul ritardo nella migrazione del servizio voce e sull'omessa portabilità del servizio internet ADSL, mai attivato, in seguito alla sottoscrizione di una richiesta di rientro in Tim- Telecom Italia da parte dell'utente del 31 gennaio 2017.

Ai fini di una migliore comprensione della fattispecie oggetto di contestazione, occorre premettere una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa. La disciplina applicabile in materia di migrazione è 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, a 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 di tale procedura. 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. L'art. 17, comma 2, dell'atto deliberativo sopra menzionato, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio devono essere ridotti al minimo, anche tramite apposite procedure di sincronizzazione, con l'obiettivo di non recare disservizi all'utente. Si osserva, altresì, che tale disposto ribadisce principi già sanciti dal D. Lgs. 259/2003, "Codice delle Comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione e di disattivazione del servizio costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto tra utente ed operatore (art. 70, comma 1, lett. b).

Nel caso di specie alla luce della documentazione in atti, occorre rilevare la responsabilità della società resistente per il ritardo nella conclusione della procedura di migrazione del servizio voce rispetto ai termini previsti dalla normativa di settore, nonché l'omessa portabilità del servizio internet da parte del gestore, il quale 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. Gli operatori, in questo caso il Recipient, hanno inoltre l'onere di informare l'utente circa i tempi di realizzazione dell'intervento e, qualora sorgano delle problematiche nella fase di migrazione, sono tenuti ad informarlo anche degli eventuali impedimenti tecnici o amministrativi, ostativi al passaggio.

Nel caso di specie, dalla documentazione in atti emerge che l'utente il 31 gennaio 2017 ha richiesto la portabilità, del servizio fonia e del servizio Adsl, aderendo all'offerta contrattuale "Promo Valore Vip", come si evince dalla proposta di attivazione allegata. A fronte della suddetta richiesta, l'operatore provvedeva ad attivare il servizio fonia il 29 marzo 2017, come risulta dalle schermate allegate dall'operatore e confermato dall'utente, oltre il

termine ultimo previsto dalla normativa per la conclusione del procedimento di migrazione. Pertanto 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.

Ne discende il diritto dell'utente all'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli art. 6, comma 1, e art. 12, comma 2, Allegato A delibera n. 173/11/CONS pari ad euro 270,00 (duecentosettanta/00), per la ritardata portabilità del servizio voce, computato nella misura di euro 5 (cinque/00) al giorno x 2, utenza business, per 27 giorni, calcolati in riferimento al periodo intercorrente dal 31 gennaio 2017 (data della richiesta di portabilità) al 29 marzo 2017 (data attivazione della linea voce), detratti 30 giorni utili per la lavorazione previsti dalla normativa.

Per quanto riguarda il servizio Adsl dalle risultanze istruttorie emerge che non è mai stato attivato. A tale proposito occorre rilevare che l'operatore per escludere la propria responsabilità afferma di aver effettuato numerosi tentativi di attivazione, annullati per KO consistenza, perché il servizio risultava attivo con altro Olo, di aver effettuato sovrascrittura ma di aver chiuso la pratica in seguito alla rinuncia alla migrazione da parte dell'utente.

Invero dalle schermate allegate dall'operatore risulta un tentativo effettuato il 14 giugno 2017, annullato il 17 agosto 2017 per impedimenti tecnici non meglio specificati che non sono mai stati comunicati all'istante, mentre non vi è alcuna prova della rinuncia alla migrazione del servizio Adsl. Nella missiva dell'operatore del 2 aprile 2018 di riscontro al reclamo dell'istante gli viene comunicato che *"la lavorazione di attivazione del servizio Adsl risulta revocata come da sua richiesta del 30 giugno 2017 presente negli archivi"*, ma di tale richiesta non viene fornita prova. Né di tale circostanza è stata fatta menzione nell'ambito della procedura cautelare promossa dinanzi a questo Ufficio, atteso che l'operatore non vi ha ottemperato.

E' evidente, dunque, dall'analisi della condotta tenuta dalla società la responsabilità della stessa, in quanto non ha dato prova di aver informato tempestivamente l'utente delle difficoltà incontrate nel corso della procedura di migrazione, né di essersi attivata per la risoluzione dell'impedimento.

Tutto ciò in palese violazione della normativa regolatrice e del consolidato principio giurisprudenziale, secondo cui l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati (Cfr., per tutte, Delibera AGCOM n. 150/15/CIR; Deliberazione Corecom Toscana n. 57 del 15 dicembre 2014; Deliberazione Corecom Umbria n. 33 del 25 giugno 2014; Deliberazione del Corecom Lombardia n. 9 del 16 luglio 2010). Sussiste, perciò, la responsabilità dell'operatore per non aver adempiuto la propria obbligazione con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata ex art. 1218 c.c., con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per l'omessa portabilità servizio internet. 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). Il tutto al fine di evitare un ingiustificato arricchimento da situazioni che hanno colpito in modo marginale gli interessi del creditore, tanto da non averlo indotto ad attivarsi a sua tutela in modo adeguato. 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/O3/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 telefonici subito dopo il verificarsi del disservizio, ad eccezione di una mail del 22 giugno 2017 con cui chiedeva all'operatore solo di essere ricontattato. Invero l'utente ha presentato reclamo solo il 15 febbraio 2018 e ha attivato la procedura cautelare al fine di ottenere un provvedimento temporaneo per l'attivazione dei servizi il 6 giugno 2018, a distanza di oltre un anno, né ha formulato recesso dall'offerta contrattuale nonostante la mancata fruizione dei servizi, 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) alla Delibera n. 173/11/CONS la società resistente, responsabile dell'omessa portabilità del servizio internet, avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo pari ad € 4.820,00 (quattromilaottocentoventi/00), così calcolato: euro 5,00 x 482 giorni x 2, utenza business, in relazione al periodo intercorrente dal 31 gennaio 2017 (data della richiesta di portabilità) al 27 giugno 2018 (data tentativo di conciliazione), detratti 30 giorni utili per la lavorazione previsti dalla normativa, mentre nel caso di specie, l'operatore dovrà riconoscere all'istante un indennizzo di € 2.410,00 (duemilaquattrocentodieci/00), atteso il concorso di colpa, con la conseguente riduzione, appunto alla metà dell'importo dovuto.

In merito alla richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio fonia occorre evidenziare il mancato pagamento da parte dell'istante dei conti telefonici n. 3 e 4 del 2017 relativi ai mesi da marzo a maggio 2017, non reclamati, per cui la società resistente ha sospeso i servizi l'11 luglio 2017, secondo quanto risulta dalla scheda allegata dall'operatore in sede di chiarimenti ex art.18, comma 2, del Regolamento. Tuttavia l'azione amministrativa posta in essere è da considerarsi illegittima, in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto, essendo avvenuta senza alcun preavviso. L'art. 20 delle C.G.A., richiamato dall'operatore, nonché l'art. 5 della Delibera 173/07/CONS, prevedono l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio, ma nel caso di specie non vi è prova del suddetto preavviso, ovvero che l'utente sia stato informato degli insoluti esistenti e della futura sospensione. Ciò sino all'invio, tramite racc. A/R, della missiva del 31 luglio 2017 con cui è stata comunicata la risoluzione contrattuale, in quanto nonostante l'utente contesti la ricezione della stessa questa risulta consegnata il 29 agosto 2017, mentre non vi è prova della ricezione del sollecito di pagamento inviato all'istante che ne contesta il recapito. A partire dalla ricezione della suddetta comunicazione, l'istante è stato messo a conoscenza della morosità a suo carico e ciò nonostante non ha saldato le somme dovute. Per il che la società sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio fonia.

Anche in relazione a tale fattispecie ai fini della determinazione dell'indennizzo, in considerazione del comportamento dell'istante, occorrerà applicare il principio sopra richiamato di cui 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. In applicazione di tale principio, considerato che nel caso di specie non vi è agli atti alcun reclamo dell'utente né in merito alle fatture non pagate nonostante il servizio regolarmente fruito, né in merito alla sospensione si ritiene che l'indennizzo debba essere dimezzato. Poiché ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, che stabilisce: "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*", la società resistente avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo pari ad € 735,00 (settecentotrentacinque/00), computato per il periodo intercorrente tra l'11 luglio 2017 (data di inizio della sospensione) ed il 29 agosto 2017 (data di ricevimento della missiva di risoluzione contrattuale), così calcolato: euro 7,50 x 49 giorni x 2 utenza business, nel caso di specie, l'operatore dovrà riconoscere all'istante un

indennizzo di € 367,50 (trecentosessantasette/50), atteso il concorso di colpa, con la conseguente riduzione, appunto alla metà dell'importo dovuto.

Da ultimo deve essere rigettata la richiesta di indennizzo per mancata/ritardata risposta al reclamo effettuato dall'utente, tramite PEC, il 15 febbraio 2018, poichè è stato riscontrato con la missiva del 2 aprile 2018, di cui l'istante non ha contestato il mancato recapito nelle memorie di replica. Dalla documentazione prodotta dalla società resistente emerge inoltre una segnalazione del 22 agosto 2017 cui è stato dato riscontro con la missiva del 18 ottobre 2017, dalla quale si ricava che la contestazione in essa contenuta riguardava una fattispecie che non ha formato oggetto della presente controversia e pertanto non può essere indennizzata.

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 Vibo Salus Società Cooperativa Sociale 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 € 270,00 (duecentosettanta/00), a titolo di indennizzo per ritardo della portabilità dell'utenza fissa, servizio voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia ;
- b. Euro €2.410,00 (duemilaquattrocentodieci/00), a titolo di indennizzo per omessa portabilità dell'utenza fissa, servizio internet, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- c. Euro € 367,50 (trecentosessantasette/50), a titolo di indennizzo per illegittima sospensione del servizio voce, 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 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;

3. 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;

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

5. 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