

DELIBERA N. 19

XXX LUCA' / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/43388/2018)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 20 novembre 2019;

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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

VISTA 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;

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

VISTA l'istanza di XXX LUCA' del 12/11/2018 acquisita con protocollo n. 0188155 del 12/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel mese di luglio 2015 l'istante ha attivato sulla sua utenza telefonica, in sostituzione dell'offerta TUTTO VOCE, attiva sulla stessa, che includeva le chiamate illimitate ma senza Adsl, l'offerta TUTTO che prevedeva il servizio Adsl gratuito per un anno, al cui termine sarebbe stato contattato per disattivarla o mantenerla, al prezzo di 29€/mese. A distanza di circa un anno, l'utente, il 20 giugno 2016, non essendo stato contattato dall'operatore, ha inviato, via PEC e FAX, regolare disdetta dal servizio TUTTO, con richiesta di passaggio gratuito al servizio TUTTO VOCE (con chiamate illimitate Vs nazionali fissi e mobili senza scatto alla risposta e senza ADSL) a 29€/mese. Cessata l'ADSL (inizio luglio 2016), a settembre si è accorto che nelle fatture gli è stato addebitato il costo del servizio VOCE (19€/mese) più gli importi delle chiamate effettuate, atteso che il suddetto servizio prevedeva chiamate gratuite ma con scatto alla risposta, anziché il costo dell'offerta TUTTO VOCE che prevedeva le chiamate illimitate. L'istante pertanto il 16 settembre 2016, a mezzo PEC, ha chiesto all'operatore lo storno delle somme addebitate in eccesso e dei costi di disattivazione ADSL, nonché l'attivazione del servizio TUTTO VOCE, richiesto già a giugno. Tali richieste venivano reiterate il 27 settembre e l'11 ottobre 2016, sempre via PEC e FAX, e il servizio veniva attivato il 10 novembre 2016, ma l'utente non ha mai ricevuto storni o indennizzi.

In seguito, a metà gennaio 2018, l'istante ha provato ad attivare tramite l'area personale del sito My Tim fisso, l'offerta che prevedeva il servizio Adsl 20MB gratis per sempre sulla sua linea ("Tim ti regala Internet"), continuando a pagare sempre lo stesso prezzo, ma avendo ricevuto diversi messaggi di errore sul sito in fase di richiesta, ha domandato, tramite PEC del 26 gennaio 2018, l'attivazione immediata dell'Adsl con l'offerta cd. "Tim Smart Casa", che prevedeva il pagamento rateizzato del modem. Nella stessa missiva l'istante ha chiesto altresì la variazione dei dati anagrafici, in quanto il suo codice fiscale nel frattempo era stato variato dall'anagrafe per errore nella denominazione del paese di nascita. L'utente ha inviato le medesime richieste anche all'assistenza TIM via facebook in data 28 gennaio 2018, la quale gli ha risposto che l'offerta "Tim ti regala internet" non era attivabile, in quanto nel suo comune di residenza non c'era la Fibra, ma che avrebbe potuto attivare TIM SMART CASA, con adsl 20 Mb e chiamate illimitate a fissi e mobili nazionali senza scatto alla risposta, al medesimo costo. Ma, nonostante l'istante abbia comunicato di aderire alla suddetta offerta, non è stato dato alcun seguito,

né alla richiesta di variazione dei dati anagrafici, né a quella di attivazione del servizio Adsl. Per cui il 15 aprile 2018 ha contattato nuovamente l'assistenza online chiedendole spiegazioni e sollecitando il soddisfacimento delle sue richieste. Poiché non ha ricevuto alcun riscontro, ha promosso dinanzi a questo Ufficio il tentativo obbligatorio di conciliazione e il procedimento cautelare GU5, per ottenere l'immediata attivazione dell'ADSL. Il 17 agosto 2018 è stato emesso il provvedimento temporaneo, e nonostante ciò l'Adsl non è stata attivata. Successivamente l'operatore, con missiva del 6 settembre 2018, ha comunicato all'istante l'impossibilità di attivare l'Adsl per centrale satura, confermando la correttezza degli importi fatturati nel 2016. Ed invece il 29 ottobre 2018 TIM ha comunicato all'istante di aver attivato l'Adsl, seppure lo stesso non avesse ancora ricevuto il modem o altra apparecchiatura, né eventuale visita del tecnico. Solo dopo l'esperimento del tentativo di conciliazione, svoltosi il 5 novembre 2018, l'istante è stato informato che era stata sollecitata la consegna del modem; avvenuta il 31 gennaio 2019. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha domandato: 1) Indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto dal 4 luglio 2016 a presumibilmente il 10 novembre 2016 ; b) Indennizzo per mancata risposta o risposta non adeguata ai reclami e solleciti del 2016; c) Storno degli importi non dovuti nelle fatture relative al periodo dal 04 luglio 2018 al 10 novembre 2016 escludendo ovviamente dallo storno i 29€/mese previsti dell'offerta richiesta TUTTO VOCE ed eventuali somme per telefonate all'estero o per donazioni telefoniche; d) Indennizzo per mancata (ritardata) attivazione entro i tempi contrattuali del servizio ADSL richiesto via PEC il 26 gennaio 2018 e poi ancora il 28 gennaio 2018; e) Indennizzo per mancata risposta o risposta non adeguata ai reclami da gennaio 2018 e anche la variazione del codice fiscale e del comune di nascita che ancora non è stata effettuata); f) Attivazione del profilo tariffario Tim Smart Casa così com'era previsto al momento della richiesta di gennaio 2018; g) eventuali altri indennizzi se dovuti ed eventuali spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, l'operatore ha evidenziato la carenza di legittimazione attiva dell'istante, in quanto avrebbe indicato un'utenza telefonica che risulta intestata ad altro utente, chiedendo l'inammissibilità del procedimento, con la sua immediata archiviazione. A mero scrupolo difensivo, la società resistente ha evidenziato, che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia sulla linea dell'istante, il 3 luglio 2015, con ordine del 29 giugno 2015, è stato attivato il servizio adsl, che risulta cessato per disdetta il 04 luglio 2016, e sull'utenza rimaneva attivo il solo servizio Voce. L'operatore eccepisce che non ha rilevato reclami, scritti o telefonici, in merito all'attivazione del servizio Voce e/o ad addebiti difforni in fattura.

Per quanto riguarda la richiesta di attivazione del servizio adsl avanzata nel gennaio 2018, l'operatore ha rappresentato che tale richiesta non è stata evasa, in quanto al

momento in cui è stata effettuata, il servizio non era disponibile. L'utente è stato informato di tale circostanza il 22 gennaio 2018 tramite canale social, nei seguenti termini: " al momento non risulta nessuna richiesta di attivazione adsl, in quanto l'errore W9 indica mancanza di copertura o morosità". Il servizio risulta attivato il 17 ottobre 2018, in seguito al superamento da parte della compagnia telefonica delle difficoltà tecniche riscontrate al momento dell'attivazione. Ha ritenuto, pertanto, che non sussistono inadempimenti contrattuali a suo carico, riguardanti la mancata attivazione del servizio richiesto, in quanto la normativa vigente prevede che : "Telecom può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Telecom". L'operatore conclude eccependo che la mancata attivazione dell'utenza si configura come 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, e che l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito alla mancata attivazione del servizio adsl, dimostrando un disinteresse all'attivazione del servizio, per il quale in questa sede ha chiesto l'indennizzo. Per tali motivi ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, delle note con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, rappresentando di aver inoltrato nel 2016 diversi reclami in merito all'attivazione del servizio Voce, anziché di quello Tutto Voce, secondo quanto si evince anche dalla corrispondenza depositata dall'operatore. Inoltre l'istante ha evidenziato di aver ricevuto il 13 dicembre 2018 una comunicazione da parte dell'operatore il quale lo informava di aver predisposto un rimborso tramite bonifico di 133,00 € per l'attivazione ritardata dell'adsl nel 2018, che però ha rifiutato non ritenendolo equo, in uno allo storno, a suo dire parziale, delle fatture del 2016.

Infine, ha evidenziato che in relazione alla sua richiesta di attivazione del servizio Adsl del 26 gennaio 2018 è stato dato un riscontro solo dopo il provvedimento temporaneo adottato, come sopra accennato, da questo Ufficio, con cui veniva intimato all'operatore di attivare il servizio richiesto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rappresenta che, con nota dell'8 gennaio 2019, è stata rigettata l'eccezione sollevata dall'operatore di inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva dell'istante, che avrebbe indicato un'utenza telefonica intestata ad altro utente. Invero nella sezione del formulario GU14 relativa alla descrizione dei fatti, a causa di un mero errore materiale, l'istante ha indicato il numero 09649770XXX anziché

il numero 0964977XXX, di cui è intestatario, ma il numero corretto si evince dalla sezione disservizi dello stesso formulario e dall'intera documentazione allegata al fascicolo.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte nei limiti come di seguito precisati.

In ordine alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario diverso da quello richiesto, occorre evidenziare che l'istante, con PEC e Fax del 20 giugno 2016, ha chiesto il recesso dall'offerta "TUTTO", cui aveva aderito, e, contestualmente, il passaggio gratuito al servizio "TUTTO VOCE", che prevedeva chiamate illimitate verso nazionali fissi e mobili, senza scatto alla risposta e senza ADSL, al costo di 29,00 €/mese. Ma dalle fatture prodotte dall'istante, si evince che la tariffa applicata al rapporto contrattuale dedotto in controversia è invece quella denominata "Voce", che prevedeva chiamate gratuite ma con scatto alla risposta al costo di 19,00 €/mese; e, dalla documentazione in atti, emerge che l'istante ha reclamato tempestivamente l'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello richiesto, chiedendo la restituzione degli importi fatturati in eccesso rispetto a quelli dovuti in base alla tariffa richiesta. La società Tim XXX., nel corso della presente istruttoria, si è limitata ad evidenziare che il servizio Adsl è stato cessato per disdetta il 4 luglio 2016 e sull'utenza è rimasto attivo il solo servizio Voce, senza fornire la prova del consenso prestato dall'utente all'attivazione della suddetta offerta, che non può essere tacito, né alcuna motivazione in merito alla mancata attivazione dell'offerta Tutto Voce. Per ciò, in assenza di prova contraria, l'attivazione del profilo tariffario "Solo Voce", è avvenuta arbitrariamente, dal 4 luglio 2016 (data in cui è cessata l'offerta Tutto adsl) fino al 10 novembre 2016 (data quest'ultima di avvenuta attivazione dell'offerta Tutto Voce secondo quanto si evince dalla Welcome letter allegata dall'operatore), per il numero complessivo di 129 giorni, per il che legittima la liquidazione di un indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto. Tuttavia, nel caso di specie, occorre analizzare anche il comportamento dell'istante, il quale, secondo quanto si evince dalla documentazione in atti, ha inoltrato l'ultimo reclamo scritto l'11 ottobre 2016, e effettuato una segnalazione il 13 dicembre 2016, secondo quanto emerge da una missiva allegata dall'operatore. Tuttavia ha promosso il tentativo di conciliazione per il disservizio lamentato dopo quasi due anni, sicché appare corretto l'applicazione del principio generale sul concorso del fatto colposo del creditore, previsto dall'articolo 1227 del codice civile. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità "la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione. Pertanto, l'inoperosità dell'utente rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile." (Delibera 127/18/CIR). Si ritiene dunque che l'indennizzo debba essere dimezzato. La quantificazione dello stesso avviene ai sensi dell'art. 9, comma 2, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS e successive modifiche ed integrazioni, in base al quale la società resistente

è tenuta a liquidare, a titolo di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, l'importo complessivo pari ad € 161,25 (centosessantuno/25), così calcolato $2,50 \times 129g. = 322,50 / 2 = 161,25$ Euro, atteso il concorso di colpa, come sopra rilevato, con la conseguente riduzione alla metà dell'importo dovuto.

Si accoglie altresì la richiesta di storno o rimborso delle fatture emesse dal 4 luglio al 10 novembre 2016 in relazione alla differenza tra la somma che sono state fatturate in base alla tariffa VOCE, arbitrariamente applicata dall'operatore, e quelle che avrebbero dovuto essere fatturate secondo la tariffa TUTTO VOCE, richiesta dall'istante, ad eccezione dei costi di disattivazione che, in mancanza di prova contraria, sono dovuti in quanto conformi ai costi di gestione comunicati dal gestore all'Autorità. Si deve infatti evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata sul sito web di Tim Telecom Italia, peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione "prospetti informativi su offerte e condizioni economiche", la predetta società ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati all'Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dell'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 (Cfr Delibera Agcom 48/17/CONS).

In merito alla richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione dell'Adsl, occorre evidenziare che, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, secondo consolidata giurisprudenza di legittimità (v., per tutte, Cass. SS. UU. n.13533 del 30 ottobre 2001), 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, 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 cod. civ., ovvero, da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a fatti non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. Il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e

chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP, 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. L'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati.

Nel caso di specie, l'utente ha richiesto, il 26 gennaio 2018, tramite PEC allegata, l'attivazione di una nuova offerta sulla sua utenza telefonica che prevedeva il servizio Adsl, ma la società resistente non ha provveduto all'attivazione nei tempi previsti dal C.G.A. L'operatore, al fine di escludere la propria responsabilità, eccepisce la sussistenza dell'ipotesi dell'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2, dell'art. 4 delle C.G.A., atteso che al momento della richiesta il servizio non era disponibile (dalla documentazione emerge che l'operatore ha imputato l'impossibilità di attivare il servizio una volta alla mancanza di copertura o alla morosità, un'altra alla centrale satura). La società convenuta imputa dunque la mancata esecuzione della prestazione a problemi di natura tecnica, ma non fornisce la prova di tali impedimenti, come cause di esonero da responsabilità, non producendo alcuna documentazione probatoria a sostegno delle difficoltà riscontrate nell'attivazione del servizio, né prova degli interventi tecnici effettuati ai fini dell'attivazione dello stesso, nonché degli esiti relativi, né alcuna comunicazione scritta degli impedimenti a lui non imputabili. Né l'operatore ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante in ordine alle difficoltà tecniche riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi. Essa allega solo l'estratto di una conversazione intervenuta tramite canale social con l'utente il 22 gennaio 2018, peraltro antecedente alla richiesta formale di attivazione dell'offerta, in cui veniva comunicata l'impossibilità di fornire il servizio Adsl per mancanza di copertura o morosità, e una missiva del 6 settembre 2018 con cui l'istante veniva informato dell'impossibilità di attivare il servizio per centralina satura. Si ritiene, pertanto, che nella fattispecie la condotta dell'operatore Vodafone non sia stata conforme agli obblighi normativi a suo carico, non avendo dimostrato cause esimenti della sua responsabilità nel ritardo dell'attivazione del servizio adsl, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo in relazione al disservizio lamentato. Nel caso di specie, si ritiene opportuno riconoscere l'indennizzo a partire dalla richiesta del provvedimento temporaneo depositata il 27 luglio 2018, sino al 31 gennaio 2019, data in cui è stato consegnato il modem che ha consentito l'effettivo funzionamento della linea Adsl, già attivata il 17 ottobre 2018, per un totale di 188 giorni. Ciò in quanto, prima di tale data occorre rilevare un comportamento lassista dell'utente, il quale, a fronte della mancata attivazione dell'offerta richiesta il 26 gennaio 2018, non ha presentato un vero e proprio reclamo avverso il disservizio, fino alla suddetta richiesta del provvedimento cautelare dinanzi a questo Ufficio, in quanto dalla documentazione allegata emerge solo una sua richiesta di informazioni, effettuata, il 15 aprile 2018, tramite canale social, sullo stato della richiesta di attivazione. Pertanto ai sensi dell'art. 4, comma 1, dell'allegato A)

della delibera n. 73/11/CONS e successive modifiche ed integrazioni, la società resistente è tenuta a corrispondere un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio Adsl pari ad € 1.410,00 (millequattrocentodieci/00), così calcolato $7,50 \times 188 \text{ g.} = 1.410,00$.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'istante ha fornito la prova di aver inviato tre reclami scritti, a mezzo PEC, esattamente il 16 settembre, il 27 settembre e l'11 ottobre 2016. L'operatore ha riscontrato i reclami con le missive del 27 ottobre 2016, che però l'istante dichiara di non aver ricevuto, e né l'operatore da prova del contrario, e del 14 dicembre 2016, inviata oltre i termini previsti dalla normativa di settore. Per tale motivo, si ritiene debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo per ritardata risposta al reclamo. Il ritardo accumulato dall'operatore, va rapportato al periodo compreso tra il 16 settembre 2016 (data di invio del primo reclamo) ed il 14 dicembre 2016 (data del riscontro), e corrisponde a giorni 44 (decurtati 45 giorni). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS e successive modifiche ed integrazioni, è di euro 110,00 (centodieci/00).

Si rigetta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 2018, atteso che non risulta allegato alcun reclamo, in quanto l'istante in realtà allega la PEC del 26 gennaio 2018, con cui ha richiesto l'attivazione del servizio Adsl qualificandola come reclamo.

Si rigettano le ulteriori richieste relative alla la variazione del codice fiscale e del comune di nascita e all'attivazione del profilo tariffario Tim Smart Casa, così com'era previsto al momento della richiesta di gennaio 2018, atteso che si tratta di aspetti commerciali che fuoriescono dalla competenza di questo Ufficio.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Tim XXX. (Kena mobile) è tenuta a stornare o rimborsare le fatture emesse dal 4 luglio al 10 novembre 2016 in relazione alla differenza tra la somme che sono state fatturate in base alla tariffa Voce, arbitrariamente applicata dall'operatore, e quelle che avrebbero dovuto essere fatturate secondo la tariffa Tutto Voce, richiesta dall'istante, e inoltre è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, le seguenti somme: a) euro 161,25 (centosessantuno/25) 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 risoluzione della controversia b) euro 1.410,00 (millequattrocentodieci/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL, come descritto nella parte motiva, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; euro 110,00 (centodieci/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Reggio Calabria, 20 novembre 2019

Firmato da: ROTTA GIUSEPPE
IL PRESIDENTE

Motivo: Giuseppe Rotta Presidente Corecom Calabria

Luogo: Reggio Calabria

Data: 20/11/2019 11:01:28