

DELIBERA N. 7

**XXX NASO / TIM XXX (KENA
MOBILE)(GU14/113338/2019)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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 e successive modifiche ed integrazioni, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni;

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

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

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;

VISTA l'istanza di XXX NASO del 18/04/2019 acquisita con protocollo n. 0174241 del 18/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: " *il sottoscritto, titolare della linea business 0963.81XXX come da informazioni/comunicazioni, da parte di TIM, in data 19.04.17 inviava tramite fax, "Richiesta di subentro su codice fiscale" (compilando il modulo inviato dallo stesso operatore) per detta linea; che la variazione del contratto di abbonamento da linea "Affari" a "Residenziale" tardava ad essere effettuata; che infatti veniva emessa fattura 4/2017 con abbonamento linea "Affari"; che, visto il ritardo e la mancanza di comunicazioni in merito, in data 20.06.18 veniva sporto (a mezzo pec) reclamo scritto ; che in data 26.06.18 veniva effettuato l'ennesimo reclamo telefonico e l'operatore consigliava il sottoscritto di inviare una nuova richiesta di variazione abbonamento (Mod. 1); che quindi in data 05.07.18 veniva inviato nuovamente (a mezzo fax) al 191 la richiesta di variazione di contratto di abbonamento da linea affari a residenziale; che, anche questa volta la variazione di abbonamento tardava ad essere effettuata; che, quindi, venivano sporti numerosi reclami telefonici e il reclami scritto del 27.09.18 ; che in data 27.09.18 il sottoscritto subiva l'interruzione dei servizi (reclamo telefonico del 27.09.18 – Op. AB475) che venivano ripristinati in data 29.09.18; che, inoltre, in data 04.10.18 veniva sospeso il servizio adsl; che nell'immediato veniva effettuato un reclamo telefonico al servizio Clienti (Op. AH346); che in data 05.10.18 veniva effettuato un secondo reclamo telefonico (Op. BD 766) e un reclamo scritto ; che solo a seguito del provvedimento temporaneo (n. GU5/28228/18) l'operatore si mobilitava e il servizio adsl veniva ripristinato in data 11.12.18 e finalmente avveniva, anche, il passaggio da linea affari a residenziale; che tutto questo ha determinato danni patrimoniali al sottoscritto che per diverso tempo ha continuato a pagare l'abbonamento per una linea affari che ha dei costi maggiori rispetto ad una linea residenziale; che, inoltre, nelle more della procedura, in data 03.11.18 anche il servizio voce, smetteva di funzionare correttamente (non si potevano effettuare chiamate in uscita); che, per detta circostanza venivano, effettuati dei reclami telefonici al Servizio Clienti (segn. n. 0038888XXX) e in data 07.11.18 veniva sporto reclamo scritto; che, anche detto disservizio, veniva risolto in data 11.12.18; che, oltretutto, il sottoscritto, per diverso tempo, non riceveva le fatture cartacee e di volta in volta era costretto a contattare il 191 per richiedere gli estremi della fattura per poterla pagare; che dopo l'ennesimo reclamo telefonico effettuato in data 15.06.18, l'operatore provvedeva a registrare detta utenza al Servizio Clienti e quindi, solo ultimamente, il sottoscritto ha potuto visionare le fatture tramite l'Area Clienti; che, anche questo disservizio, ha comportato gravi danni al sottoscritto, che ha subito (a causa del mancato recapito delle fatture e quindi del ritardato pagamento delle*

medesime) due volte l'interruzione dei servizi; che infatti alcune fatture (come le fatture bim. 2°/2018 e 3°/2018) sono state pagate (in ritardo) tramite i servizi Lottomatica e SisalPay; che, per le circostanze sopra descritte (certamente non dipese da responsabilità del sottoscritto, che ha sempre pagato le fatture), nelle fatture 1°/2018 venivano ingiustamente addebitati € 11,00 per "Spese riattivazione collegamento" ed € 6,10 per "Indennità di ritardato pagamento" del conto 5/17; che inoltre in detta fattura venivano addebitati € 21,43 di "Adeguamento per ripristino fatturazione bimestrale??!!"; che anche nella fattura 3°/2018 venivano addebitate le "Spese riattivazione collegamento" e quelle per "Indennità di ritardato pagamento"; che, inoltre, l'abbonamento "Linea Valore+ passava da 80 euro a bimestre (fattura 1°/2018) a € 86,90/bimestre (fattura 2°/2018); che confrontando dette fatture, si può notare che anche l'offerta "Tutto Senza Limiti Adsl", ha subito un aumento, passando da € 40,00/bimestre addirittura ad € 54,30/bimestre; che, il sottoscritto non ha mai ricevuto alcuna comunicazione dall'operatore in merito all'aumento del profilo tariffario; che, quindi, è stato violato quanto previsto dall'art. 70, comma 4, del Decreto Legislativo 259 del 2003 lì dove prevede l'obbligo di comunicare, con congruo preavviso, non inferiore ad un mese, le modifiche intervenute e di informare contestualmente gli utenti della possibilità di recedere dal contratto senza penali qualora non trovassero convenienza nelle nuove condizioni; che, anche per detto disservizio, venivano effettuati vari reclami telefonici al Servizio Clienti 191, rimasti privi di riscontro; che, quindi, in data 26.06.18 veniva sporto (a mezzo pec) un reclamo scritto ; che in riferimento alle "Spese di riattivazione collegamento e di "Indennità di ritardato pagamento" il sottoscritto veniva contattato dal 191, che informava dell'accredito di 100,00 euro + iva nel conto successivo come da comunicazione inviata dalla TIM del 16.07.18 ; che, detto importo, non veniva accreditato e addirittura nella fattura 5° 2018 di € 190,69 , venivano nuovamente addebitati € 11,00 per "Spese riattivazione collegamento", € 3,67 per "Indennità di ritardato pagamento del conto 3/18" ed € 9,83 per "Indennità di ritardato pagamento del conto 2/18"; che detta fattura è stata contestata con reclamo scritto del 27.09.18 ". A fronte di tale copiosa argomentazione, ha avanzato le seguenti domande: "1. riconoscere il giusto indennizzo per l'interruzione del servizio adsl, da calcolarsi, dal 04.10.18 fino al 11.12.18; 2. riconoscere il giusto indennizzo per l'interruzione dei servizi dal 27.09.18 al 28.09.18; 3. riconoscere il giusto indennizzo per l'interruzione/sospensione del servizio voce, senza preavviso e in pendenza di procedura conciliativa, da calcolarsi, dal 03.11.18 al 11.12.18; 4. riconoscere il giusto indennizzo per la ritardata variazione del contratto di abbonamento da linea "Affari" a "Residenziale" e disporre rimborso delle somme addebitate in eccesso, nelle fatture con abbonamento linea "Affari"; 5. riconoscere l'indennizzo pari ad € 100,00 relativo alle spese di riattivazione collegamento, come da comunicazione di TIM del 16.07.18; 6. riconoscere il giusto indennizzo per l'illegittima modifica unilaterale delle condizioni economiche dell'offerta "Linea Valore+" e "Tutto Senza Limiti" e disporre le somme addebitate in eccesso nelle fatture; 7. provvedere allo storno/annullamento della fattura 5° 2018 di € 190,69; 8. riconoscere il giusto indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 9. riconoscere il giusto indennizzo per l'inadempimento contrattuale, per la violazione della buona fede contrattuale, per le omesse comunicazioni, nonché, il giusto

risarcimento dei danni; 10. riconoscere il rimborso delle spese per la presente procedura”.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegati, ove rileva che in relazione all'utenza per cui è ricorso, da verifiche effettuate negli applicativi in uso alla predetta, il 26 giugno 2018 l'istante ha chiesto dapprima la variazione della linea telefonica in fibra e successivamente, il 5 luglio 2018, la variazione del contratto da Business a residenziale; espletata il 4 ottobre 2018. Sul punto la stessa precisa che la declassazione era legata all'OL di variazione della linea da RTG in fibra, per cui era necessario espletare prima la conversione e poi la declassazione. Non si riscontrano – prosegue -, pertanto, ritardi, in quanto le condizioni contrattuali del servizio Fibra prevedono che l'attivazione debba avvenire in un tempo massimo di 60 giorni dalla richiesta, e dunque solo in seguito a tale variazione è stata espletata la conversione del contratto in residenziale.

Evidenzia che, nonostante la regolarità della procedura posta in essere, in ottica di correttezza commerciale ha predisposto un rimborso di € 100,00. Rileva altresì che a carico del ricorrente è presente una morosità pari ad € 161,16, e che essa ha determinato la sospensione dell'utenza telefonica.

Le azioni amministrative risultano corrette, in quanto precedute da regolare sollecito di pagamento, conformemente a quanto stabilito dall'art. 20 delle C.G.A. e dall'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, che prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra cui viene contemplato quello relativo “ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti”.

La società esclude, pertanto, alcun tipo di responsabilità a suo carico, mentre mette in discussione il comportamento dell'istante, che omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali.

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

Successivamente, il ricorrente 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, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, rappresentando che, a differenza di quanto sostenuto da controparte, la variazione del contratto da Business a residenziale è stata chiesta il 19 aprile 2017, e poiché non è stata espletata è stata rinnovata il 5 luglio 2018. Tale ultima richiesta, diversamente da quanto asserito dall'operatore, non è stata soddisfatta il 4 ottobre 2018, atteso che egli ha inviato ulteriori reclami nel periodo successivo, di cui l'ultimo il 7 novembre 2018, piuttosto in tale data subiva la sospensione del servizio Adsl. Solo dopo l'emissione di un provvedimento temporaneo di questo Co.re.com. l'operatore si è attivato, e l'11 dicembre 2018 ha provveduto a riattivare il servizio Adsl e a effettuare il passaggio della linea da Affari a residenziale.

Rappresenta altresì che il rimborso che la società sostiene di aver effettuato in suo favore, non allegando tuttavia alcuna prova al riguardo e mai ricevuto, è stato predisposto in relazione a disservizi ulteriori rispetto a quelli lamentati in tale sede, come da comunicazione inviata dalla stessa il 16 luglio.

Infine egli lamenta di aver subito il 3 novembre 2018 anche la sospensione del servizio voce nonostante la pendenza della procedura di conciliazione e la presentazione di vari reclami.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente.

In via preliminare, si rileva l'inammissibilità delle richieste di indennizzo per l'inadempimento contrattuale, per la violazione della buona fede contrattuale, per le omesse comunicazioni, giacché le fattispecie non sono contemplate dal Regolamento indennizzi, e della richiesta di risarcimento dei danni per incompetenza dell'Organo adito, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento.

L'istante contesta in primo luogo la mancata lavorazione della richiesta di variazione della linea telefonica da business a residenziale, chiesta una prima volta il 19 aprile 2017 e rinnovata il 5 luglio 2018, ma effettuata solo l'11 dicembre 2018, in seguito al provvedimento cautelare emesso da questo Ufficio. Dall'esame della documentazione allegata agli atti, emerge infatti che l'operatore ha continuato ad addebitare i costi relativi al profilo tariffario Business originariamente sottoscritto dall'istante e che solo dopo il ricorso in via cautelare la controparte si è attivata per dare seguito alla richiesta di variazione del ricorrente. Invero, la società nella propria memoria asserisce che l'utente avrebbe richiesto dapprima la conversione in Fibra il 26 giugno 2018, come da schermata allegata, e successivamente il 5 luglio 2018 la variazione del profilo in Business e che *"la declassazione era legata all'OL di variazione della linea da RTG in fibra, per cui era necessario espletare prima la conversione e poi la declassazione"*, da qui la ragione per cui sarebbe stata espletata il 4 ottobre 2018. Tali circostanze non trovano corrispondenza nella documentazione in atti, atteso che, sebbene dalla schermata allegata risulti una richiesta di variazione del profilo in Fibra, dalle fatture non emerge che questa sia stata effettuata, né che la declassazione sarebbe intervenuta il 4 ottobre. Ciò è smentito altresì dal fatto che l'utente l'8 ottobre 2018 ha chiesto a questo Co.re.com. un provvedimento temporaneo volto ad ottenere la riattivazione della linea sospesa, evidenziando altresì la mancata variazione del profilo. L'operatore, nella nota di riscontro depositata il 23 ottobre nell'ambito del suddetto procedimento cautelare, ha dichiarato di aver emesso l'OL per declassamento il 4 ottobre, ma che questo risultava ancora in corso. Egli inoltre ha allegato una missiva del 24 ottobre 2018, di riscontro ad un reclamo telefonico del 2 ottobre, in cui riconosce la fondatezza di quest'ultimo e comunica di aver provveduto ad inserire l'ordine di declassazione della linea.

Le risultanze fattuali evidenziate, escludono, quindi che la declassazione sia avvenuta il 4 ottobre. A ciò si aggiunga che l'istante ha presentato diversi reclami successivi a tale data, di cui l'ultimo il 7 novembre 2018, in cui ha lamentato, tra gli altri,

anche il suddetto disservizio. Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta di rimborso/storno delle somme addebitate in eccesso rispetto al profilo tariffario residenziale richiesto dall'odierno ricorrente. Occorre però considerare che quest'ultimo, nonostante abbia richiesto la variazione il 19 aprile 2017, ha presentato il primo reclamo scritto dopo oltre un anno, ovvero il 20 giugno 2018, con ciò evidenziando disinteresse per il disservizio patito, e, nel contempo, non consentendo alla società di intervenire tempestivamente. Per il che, devono essere rimborsate/stornate gli importi maggiori rispetto al profilo richiesto, addebitati nelle fatture successive al reclamo, sino a quando è intervenuta la variazione del profilo.

Parimenti, si accoglie la richiesta di storno o rimborso delle somme addebitate in eccesso in relazione ai profili tariffari attivi sulla linea dell'istante, per le quali l'operatore non ha fornito una spiegazione. Secondo quanto si evince dalle fatture allegate, il canone Linea valore + è passato da un costo di €80,00 (vedi fattura 1/18) ad un costo di 86,90 (vedi conto n. 2/18), mentre l'offerta Tutto senza limiti Adsl è aumentata da 40 € mensili (conto n. 1/18) ad un costo di 54,30 (vedi conto n. 2/18). Gli aumenti sono proseguiti anche nelle fatture successive, ma non c'è prova che l'istante sia stato informato degli stessi, per cui ha diritto allo storno/rimborso degli importi maggiori dei canoni delle offerte sottoscritte rispetto a quelli contrattualmente pattuiti, addebitati nelle fatture 2,3, 4, 5 e 6/ 2018, allegate agli atti.

Non può invece essere accolta la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata cessazione del contratto business e la mancata lavorazione del cambio del segmento commerciale, in quanto a fronte del mancato upgrade e della fatturazione indebita, sussiste solo la possibilità per l'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi (Cfr Delibera n. 66/19/CIR). Così come non può essere riconosciuto alcun indennizzo per l'illegittima modifica unilaterale delle condizioni economiche dell'offerta "Linea Valore+" e "Tutto Senza Limiti" che, per orientamento costante, comporta solo la possibilità di ottenere il rimborso/storno delle somme fatturate in eccesso. L'utente ha richiesto altresì l'annullamento del conto n. 5/2018 in cui risultano addebitate anche le somme per le spese di riattivazione collegamento e indennità di ritardato pagamento. Tali somme sono state riconosciute non dovute, come si ricava dalla missiva del 16 luglio 2018, con cui l'operatore gli ha comunicato di aver predisposto, in relazione al reclamo del 26 giugno 2018, attraverso cui l'istante ha lamentato l'addebito illegittimo delle stesse, l'accredito di € 100,00 per il rimborso dei predetti costi. Per il che, la fattura contestata deve essere stornata/rimborsata in relazione alle somme addebitate a titolo di spese di riattivazione collegamento e indennità di ritardato pagamento e alla somma addebitata in eccesso a titolo di canone di abbonamento per la linea Affari, secondo quanto sopra motivato. Deve essere, altresì, rimborsata la somma di € 100,00, accreditata dall'operatore, e che il ricorrente assume di non aver mai ricevuto, qualora ciò non sia avvenuto nelle more dell'adozione del presente provvedimento.

In merito alla richiesta di indennizzo per l'interruzione della linea Adsl, occorre rilevare che la società ha fornito motivazioni contraddittorie in ordine a essa, atteso che nell'ambito del procedimento cautelare ha dichiarato, nella nota del 23 ottobre 2018, che *"la cessazione del servizio Adsl si è resa indispensabile per la declassazione della linea"*,

mentre nella memoria difensiva depositata agli atti dell'odierno procedimento, ha sostenuto che l'interruzione è intervenuta per la morosità esistente a carico dell'istante. A riprova di ciò, ha depositato una schermata delle azioni gestionali relative all'utenza oggetto dell'istanza, inattendibile, perché riporta date discordanti, atteso che secondo tale documento la sospensione sarebbe intervenuta il 30 ottobre 2018, dopo la presentazione da parte dell'utente dell'istanza cautelare per ottenere la riattivazione della linea, mentre, invece, dalle note depositate da quest'ultimo e dall'operatore nel procedimento GU5, risulta evidente che la linea è stata sospesa il 4 ottobre 2018. In ogni caso l'azione amministrativa posta in essere dalla società resistente è da considerarsi illegittima, in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto. E' noto che l'art. 5 del Regolamento, al comma 1, prevede: *"fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento"*, mentre al comma 2, invece, stabilisce: *"ai fini del comma 1 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, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli artt. 3 e 14 del Regolamento"*. Ancora, in base all'art. 7, comma 2, della Delibera 519/15/CONS: *"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"*. Dunque, l'utente che ha presentato formale reclamo ha diritto a non pagare (limitatamente al servizio in contestazione) fino alla definizione del reclamo stesso, e, in tal caso, l'eventuale sospensione della linea telefonica per morosità è del tutto illegittima. Nel caso di specie, questi ha effettuato i pagamenti delle fatture in ritardo, come emerge dalle ricevute di pagamento allegate, a causa del mancato ricevimento dei documenti contabili in versione cartacea e ha contestato tale disservizio e gli addebiti illeciti conseguenti allo stesso, con il reclamo del 26 giugno 2018. Quest'ultimo è stato riscontrato positivamente dalla società, come già sopra evidenziato, la quale ha giustificato il ritardato pagamento, riconoscendo un rimborso, in relazione alle somme addebitate in conseguenza dello stesso. Ciò nonostante, la linea è stata illegittimamente sospesa. In base a tali premesse, la resistente è tenuta a corrispondere al ricorrente un equo indennizzo per l'illegittima sospensione della linea dati ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 525,00 (cinquecentoventicinque/00) computato per il periodo intercorrente tra il 27 e il 28 settembre 2018 (data di inizio e fine della prima sospensione) e tra il 4 ottobre 2018 (data di inizio della sospensione, secondo quanto sostenuto dall'istante, attesa l'inattendibilità della documentazione prodotta dall'operatore) e l'11 dicembre 2018 (data riattivazione della linea, secondo quanto sostenuto dall'istante e non contestato dall'operatore); così calcolato: euro 7,50 x 70 giorni .

Parimenti per le stesse motivazioni, si accoglie la richiesta di indennizzo per l'interruzione della linea voce avvenuta non solo in pendenza di reclamo, ma anche della procedura conciliativa, in violazione di quanto previsto anche dalla Carta servizi della

società. Conseguentemente quest'ultima è tenuta a corrispondergli un equo indennizzo per l'illegittima sospensione della linea voce ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 285,00 (duecentottantacinque/00) computato per il periodo intercorrente tra il 3 novembre 2018 (data di inizio della sospensione, secondo quanto sostenuto dall'istante, attesa l'inattendibilità della documentazione prodotta dall'operatore) e l'11 dicembre (data riattivazione della linea, secondo quanto dichiarato dall'istante e non contestato dall'operatore), così calcolato: euro 7,50 x 38 giorni.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'istante ha fornito la prova di aver inviato un primo reclamo, a mezzo PEC, il 20 giugno 2018 per contestare la mancata variazione del profilo tariffario, seguito da altri reclami aventi lo stesso oggetto, e un ulteriore reclamo il 26 giugno, in cui ha lamentato il mancato ricevimento delle fatture cartacee, contestando alcuni addebiti illegittimi e l'aumento dei profili tariffari attivi sulla sua utenza. L'operatore ha riscontrato quest'ultimo reclamo con la missiva del 16 luglio 2018, nei termini contrattuali, allegata agli atti, mentre ha riscontrato tardivamente il reclamo del 20 giugno 2018; solo in sede di GU5. Cosicché, 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 mancata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 20 giugno 2018 (data del reclamo) e l'8 ottobre 2018 (data del GU5), corrispondente a 80 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Conseguentemente, si riconosce all'istante un indennizzo di € 200,00 (duecento//00) così calcolato: 2,50x80 giorni.

Da ultimo, 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), considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Conciliaweb", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, 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 al ricorrente gli importi maggiori rispetto al profilo tariffario residenziale richiesto, addebitati nelle fatture emesse successivamente al reclamo del 20 giugno 2018 sino alla variazione del profilo; a stornare o rimborsare gli importi addebitati in eccesso rispetto alle offerte “Linea Valore+” e “Tutto Senza Limiti” nelle fatture n. 2,3, 4, 5 e 6/ 2018; provvedere allo storno della fattura n. 5/2018 in relazione alle somme indicate nella parte motiva; a provvedere al rimborso della somma di € 100,00 accreditata dall'operatore con la missiva del 16 luglio 2018, laddove non sia stata corrisposta nelle more della presente definizione; la società Tim XXX (Kena Mobile) è tenuta, inoltre, a liquidare a favore del ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a) € 525,00 (cinquecentoventicinque/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea Adsl , oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia ; b) € 285,00, (duecentottacinque/00) a titolo di indennizzo per interruzione della linea voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; c) € 200,00 (duecento/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) € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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.

4. 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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 novembre 2022

IL PRESIDENTE
Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT