

**DELIBERA N. 16**

**CARTOLERIA XXX/ TIM XXX (KENA MOBILE)  
(GU14/157057/2019)**

**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 CARTOLERIA XXX del 30/07/2019 acquisita con protocollo n. 0338061 del 30/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante rappresenta: *“Preliminarmente si pone l'accento sull'aggravante configuratosi con precedenti gravi inadempienze del Gestore, che sono state oggetto di plurime segnalazioni ed aperture di pratiche a tutt'oggi inevase senza risposta. Superfluo ribadire che Telecom Italia XXX-Tim è rimasta sorda alle gravi inadempienze sulla linea telefonica n. 0985 764XXX sino ad oggi, ma ha perseverato non rispondendo ai plurimi reclami formulati arrivando, all'ennesima sospensione, in data 12 marzo 2019 alla sospensione illegittima ed arbitraria e senza alcun preavviso della linea telefonica non ancora riattivata, nonchè all'emissione di una pseudo fatturazione contenente un'alchimia contabile di spese per voci di servizi mai richiesti. In effetti, l'istante, si vede costretto ad incardinare, una nuova procedura di conciliazione come previsto dalla normativa di settore nella definizione delle controversie tra utenti e operatori in quanto vano risulta ogni tentativo di risoluzione bonaria della controversia. Pertanto l'istante, sin d'ora, contesta in toto le domande, deduzioni, eccezioni della parte resistente, in quanto infondate in fatto ed in diritto ed insiste per il suo totale rigetto, proponendo in toto le proprie eccezioni, deduzioni, come da presente formulazione con riserva di meglio integrare anche a seguito del comportamento di controparte, per i seguenti: motivi in fatto e diritto e' necessario descrivere le fasi cruciali del rapporto intercorso tra le parti e per cui vi è controversia. Prima di ogni difesa, è d'uopo, far presente all'Esimio Responsabile del Procedimento che: 1) La Ditta Individuale cartoleria xxx di XXX, sino al 21 marzo 2017 è stato cliente Telecom Italia XXX con offerta Linea Valore + opzione Tuttimobili Senza Limiti – profilo zero e tutto senza limiti adsl chiamando quanto voleva tutti i Fissi e Mobili nazionali nonchè navigando senza preoccuparsi della spesa in quanto il costo totale bimestrale era di € 120,00 (€ 80,00 + € 40,00) oltre IVA con uno sconto promozionale di € 10,00 oltre IVA per l'offerta linea valore +. 2) L'istante dal 22 marzo 2017, a seguito di una offerta promozionale del Contact Center del Gestore, aderiva al profilo tariffario “TUTTO FIBRA” ad € 100,00 oltre IVA, migliorativa della prefata Linea valore + e Adsl senza limiti sia nel costo che per tutti i servizi sia di fonia che linea dati con navigazione più veloce da 7 Mbit/s a 30 Mbit/s a seguito del servizio di rete FTTCab Fiber to the Cabinet (fibra fino agli armadi), con banda ultralarga e con velocità potenziabile fino a 100 Mbit/s, senza pregiudizio per i servizi POS, FAX e SERVIZI LOTTOMATICA. 3) Sin da subito dall'attivazione il servizio fibra creava problemi con disconnessione del segnale ADSL/FIBRA con impossibilità di utilizzo del proprio PUNTO LIS LOTTOMATICA e, precisamente, dei servizi erogati che riguardano settori di ricarica di grandissima diffusione come la telefonia (mobile, internazionale e*

satellitare), la TV digitale, le ricariche di conti gioco e molto altro ancora, quali i codici acquisto per comprare sui principali siti e piattaforme di e-commerce e intrattenimento quali iTunes, Amazon.it, Facebook, Google Play, Kobo, Lebara, Mondadori Store, Nintendo eShop, PlayStation Network, Paysafecard, Spotify, Steam, Windows, XBOX e Zalando, nonché la più vasta offerta di pagamenti per ogni necessità: utenze domestiche, tributi e multe, avvisi di pagamento verso le Pubbliche Amministrazioni attive al sistema pagoPA, rate di prestiti e assicurazioni, prestazioni sanitarie, contributi INPS, biglietti aerei e ferroviari e acquistare i valori bollati. 4) La Ditta Individuale cartoleria XXXi XXX, cliente Telecom Italia XXX, dopo innumerevoli reclami e segnalazioni dalla faticosa data di attivazione del servizio TUTTO FIBRA del 22 marzo 2017 viene risolta con l'agognato intervento tecnico effettuato dalla Società incaricata CEIT IMPIANTI XXX in data 22 giugno 2017 con la riconversione della rete da banda ultralarga non funzionante a banda larga e, precisamente la trasformazione da FTTCab a RTG + ADSL. 5) La lunga via crucis a causa delle plurime inadempienze del gestore, non si è fermata all'inadempienza per il ripristino del servizio rete da fibra a RTG rimanendo del tutto sordo alle plurime richieste di risoluzione della problematica per svariati mesi, ma ha continuato perseverando nelle richieste di pagamento anche tramite fatturazioni con voci quali canone modem fibra di € 12,00, nonostante la restituzione dello stesso con svariate comunicazioni prive di riscontro e nonostante che il modem fosse di proprietà dell'istante (cfr. Missiva A/R 14.07.2017, fax 18.08.2017, fax 5.10.2017 e fax del 19.10.2017). 6) Cosa a dir poco "kafkiana" è la missiva A/R del Gestore datata 29.9.2017 ricevuta in data 13.10 2017 che comunicava la risoluzione contrattuale, ritirata a seguito di contestazione da parte dell'istante, senza alcun precedente preavviso e/o comunicazione ai plurimi reclami e segnalazioni e pratiche presenti al cosiddetto "C.R.M." Gestionale della TIM XXX sul mero presupposto di una somma da pagare di € 24,39 (sic!). 7) In data 26 gennaio 2018, con istanza prot. n° 50160 del 06.12.2017 innanzi all'esimio corecom calabria si addiveniva ad un accordo con esito positivo all'udienza del 26.01.2018. (cfr: Verbale di Conciliazione). 8) Tanto per non smentire la vituperata acrimonia e la condotta inadempiente del Gestore, in data 6 marzo 2018 l'utenza telefonica e i relativi servizi VOCE + ADSL+POS+FAX e SERVIZI LOTTOMATICA, arbitrariamente ed illegittimamente, subivano una sospensione per poi essere riattivati successivamente dopo svariati giorni e solo a seguito dell'apertura del reclamo N. 1- 10435468XXX con operatore 191 n. A477. 9) Lungi dal voler tediare, tale comportamento veniva reiterato per tutto l'anno 2018 sino ad oggi con plurime sospensioni illegittime, sul mero presupposto che dai sistemi del Gestore vi sia una pseudo morosità per fatturazioni che non certamente corrispondono a quanto contrattualmente previsto ed accettato dall'istante. In particolare le fatturazioni e gli importi risultano esosi come "LINEA TELEFONICA AFFARI" senza alcun opzione, non confacenti con il piano tariffario richiesto e previsto in sede di conversione della rete da banda ultralarga non funzionante a banda larga e, precisamente la trasformazione da FTTCab a RTG + ADSL avvenuta in data 22 giugno 2017 e come da offerta originaria e funzionante al 21 marzo 2017: linea valore + opzione tutti i mobili senza limiti – profilo zero e tutto senza limiti adsl, che comprendeva: Fissi e Mobili nazionali nonché navigare senza limiti a soli massimo 7 mega (è da sottolineare ed evidenziare che 7 MBit/s: è un

*servizio di rete non più offerto da Telecom!!!) al costo totale bimestrale di € 120,00 (€ 80,00 + € 40,00) oltre IVA con uno sconto promozionale di € 10,00 oltre IVA per l'offerta LINEA VALORE +. 10) Dulcis in fundo, il Gestore ha reiterato, anche dopo la conciliazione la sua condotta inadempiente emettendo nuovamente in modo arbitrario ed illegittimo una fatturazione non in linea con quanto richiesto, ed a nulla sono valse le innumerevoli segnalazioni ed interventi a mezzo dell'Associazione MONDOCONSUMATORI, nella persona del Dr. Carluccio XXX, Presidente Confederale, il Servizio Clienti al n. 191, con apertura di svariate pratiche come per ultimo la N. 1-11866209XXX Op. AG 322 del 27.03.19, contestando, in primis, tutta l'intera vicenda e, ancora una volta, le fatturazioni e gli importi esosi delle stesse atteso "LINEA TELEFONICA AFFARI" senza alcun opzione, non confacenti con il piano tariffario richiesto e previsto in sede di conversione della rete da banda ultralarga non funzionante a banda larga e, precisamente la trasformazione da FTTCab a RTG + ADSL avvenuta in data 22 giugno 2017 come da offerta originaria e funzionante al 21 marzo 2017: linea valore + opzione tuttissimi senza limiti – profilo zero e tutto senza limiti adsl, che comprendeva: Fissi e Mobili nazionali nonché navigare senza limiti a soli massimo 7 mega (è da sottolineare ed evidenziare che 7 MBit/s: è un servizio di rete non più offerto da Telecom!!!) al costo totale bimestrale di € 120,00 (€ 80,00 + € 40,00) oltre IVA con uno sconto promozionale di € 10,00 oltre IVA per l'offerta linea valore +. 11) Si evidenzia, infine, che tali notevoli sospensioni operate illegittimamente dal gestore, hanno creato e creano grave nocimento all'istante e alla sua attività commerciale che necessita obbligatoriamente, con gravissimi danni subiti che ci si riserva di quantificare e richiedere dinanzi all'Autorità Giudiziaria. E' fuor di dubbio il grave danno subito durante le sospensioni per l'impossibilità dei servizi, con particolare riferimento a quelli legati al Punto LIS Lottomatica che da un prospetto delle operazioni e transazioni, come del resto avvenuto per il periodo 22 marzo – 22 giugno 2017 risultante un importo pari ad € 535,00 per tre mesi a fronte dei report storici ed attuali di operazioni e transazioni settimanali con una media di € 1.600,00 vale a dire di oltre € 6.000,00 mensili e che in tre mesi solitamente superarono €. 18.000,00 come si può documentare dal prospetto riepiloghi di LottomaticaXXX. Concludendo parte istante, nel riportarsi a quanto già dedotto ed eccepito e documentato in atti già in precedente a mezzo Mod UG, nonché alla copiosa documentazione che si potrà allegare, nel contestare, sin d'ora, tutto quanto sarà articolato, eccepito e prodotto da parte avversa, poiché infondato sia in fatto che in diritto, si riporta alle proprie richieste formulate nel presente procedimento per applicazione degli indennizzi di cui all'allegato A della delibera 73/11/cons, per le fattispecie in esame e di quelli che il Comitato ravviserà in base all'exkursus storico."*

*Dopo questo excursus, ha chiesto: "storno fatturazione sin dal lontano gennaio 2018 applicazione indennizzi di cui alla delibera all. a 73/11/cons con fattispecie ex art. 12: 1. mancata risposta ai reclami 2. applicazione di piano tariffario diverso da quello pattuito 3. sospensioni illegittime ed arbitrarie ben otto volte con riserva di ogni diritto, ragione ed azione in separata sede per il maggior danno subito".*

## **2. La posizione dell'operatore**

La resistente rileva in via preliminare che una parte dei fatti contestati sono stati oggetto della procedura di conciliazione, conclusasi il 26 gennaio 2018 con verbale di accordo, che prevede lo storno delle fatture insolute sino al conto 1/18 e un indennizzo onnicomprensivo, per cui la predetta istanza può essere trattata solo per quanto riguarda il punto 8) a seguire. Evidenzia che nonostante l'accordo raggiunto l'istante ha continuato a non eseguire il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati. L'utenza risulta sottoposta a sospensioni amministrative per il mancato pagamento, sino alle memorie, di tutte le fatture emesse dal conto 2/18 al conto 4/19; accumulando una morosità pari ad € 2.603,92. Precisa che le sospensioni sono avvenute il 3 aprile 2019 con riattivazione in data 10 aprile 2019 e il 12 settembre 2019 con riattivazione in data 17 settembre 2019. Sottolinea la legittimità delle azioni gestionali eseguite, in quanto precedute da regolari solleciti di pagamento richiamando al riguardo l'art. 20 delle C.G.A. secondo cui : *“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 l'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 i quali viene annoverato quello relativo *“ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti”*.

Alla luce di tali considerazioni, esclude dunque una responsabilità a suo carico, avendo predisposto le azioni amministrative secondo le modalità previste dalla normativa vigente, mentre appare discutibile il comportamento dell'istante, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali.

Evidenzia inoltre l'assenza di reclami scritti in merito alle doglianze de quibus ovvero a errori di fatturazione, e richiama a tale proposito l'art. 23 delle C.G.A. che stabilisce: *“ i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati per iscritto all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa”*. Sottolineando che, nel caso di specie, non è pervenuta alcuna contestazione da parte dell'utente. Né, rimarca, risulta ai propri atti alcun elemento che possa ricondursi ad eventuali reclami telefonici. Di ciò, ne assume la certezza, per il fatto che a ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, al fine della tracciabilità e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica. Cosa appunto che non è avvenuta.

Per tali motivi, ha chiesto il rigetto di tutte le domande avanzate 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 a insistere nelle richieste già formulate, ha rappresentato di non aver mai ricevuto le missive di sollecito di pagamento allegate da controparte, prive di sottoscrizione e per le quali non vi è prova dell'avvenuta notifica . Evidenzia inoltre di aver subito 10 sospensioni della linea nel corso degli anni 2018-2019, e di aver effettuato numerosi reclami telefonici a cui non sarebbe stato dato riscontro.

### 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, occorre circoscrivere i fatti oggetto della presente istanza ai disservizi verificatisi successivamente all'accordo di conciliazione intervenuto tra le parti il 26 gennaio 2018, con cui la resistente si impegnavo a corrispondergli la somma onnicomprensiva di € 1.100,00 e a stornare l'insoluto esistente, comprendente la fattura emessa il 9 gennaio 2018. Per la qual cosa, in ordine alla richiesta di storno delle fatture, possono essere prese in considerazione solamente quelle successive a quest'ultima. A tal proposito però, si rileva che sebbene l'istante lamenti "una fatturazione non in linea con quanto richiesto", non l'ha provato. Nei propri scritti difensivi egli contesta "l'applicazione del profilo tariffario "Linea Telefonica Affari" senza alcuna opzione, con addebiti esosi e non confacenti con il piano tariffario richiesto in sede di conversione della rete da FTTG a RTG+ADSL, avvenuta il 22 giugno 2017, con l'applicazione dell'offerta originariamente sottoscritta: Linea Valore + opzione Tutti mobili senza Limiti- Profilo Zero e Tutto senza Limiti Adsl". Si limita ad assumere di essersi accordato in sede di conciliazione con la controparte nella prospettiva che gli fosse ripristinato il piano tariffario previsto in base al contratto originario di cui ha usufruito fino al 21 marzo 2017, che prevedeva costi inferiori rispetto alla tariffa successivamente applicata.

Come anticipato, le doglianze de quibus sono prive di prova, nello stesso verbale di conciliazione non vi è alcuna indicazione in merito al piano tariffario da applicare, e l'istante non ha specificato in maniera dettagliata gli importi degli eventuali addebiti non dovuti. In aggiunta a ciò, non vi è alcun tracciamento di eventuali reclami scritti in merito agli asseriti errori di fatturazione, né costui si è peritato di depositare le fatture in cui sarebbero riportati costi superiori rispetto a quelli pattuiti, venendo così meno al proprio onere probatorio. Nel caso di specie, va da sé, valgono i principi secondo cui chiunque voglia far valere un diritto in giudizio (rectius: procedimento) deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Il che non è avvenuto da parte del ricorrente. Per tali motivi non merita accoglimento la domanda di storno della fatturazione a partire da gennaio 2018, nonché la domanda di indennizzo per applicazione di un piano tariffario diverso da quello pattuito, che ha già formato oggetto del precedente tentativo di conciliazione conclusosi con l'accordo del 26 gennaio 2018; in relazione ad esso, infatti, il ricorrente non ha dato prova di eventuali fatti sopravvenuti.

Per la domanda di indennizzo per la sospensione illegittima dell'utenza, deve rilevarsi che dalle memorie depositate agli atti non è dato ricostruire con esattezza le sospensioni eseguite, stante la divergenza delle versioni fornite dalle parti sul punto. L'istante ha riferito che sarebbero state poste in essere 10 sospensioni a carico della propria linea a partire da gennaio 2018, mentre la resistente, nella propria memoria difensiva, ha rappresentato che sono state eseguite solo due sospensioni il 3 aprile 2019, con riattivazione avvenuta il successivo 10 aprile, in seguito al provvedimento temporaneo emesso da questo Co.re.com., e il 12 settembre 2019, riattivata il 17 settembre. Successivamente, il responsabile del procedimento, attesa la discordanza in merito alle azioni gestionali compiute sull'utenza oggetto di contestazione, emersa anche

nel corso dell'udienza di discussione, ha chiesto chiarimenti in merito alle predette, e la produzione di eventuale documentazione probatoria ad integrazione di quella già in atti. Imperocché, in base alle schermate prodotte dalla resistente, in occasione della integrazione istruttoria, è emerso che a partire da marzo 2018 sono intervenute 11 sospensioni dell'utenza, sospensioni a cui è sempre seguita la riattivazione, Il ricorrente ha replicato alla produzione avversaria, producendo un elenco delle sospensioni con la rettifica di alcune date, non suffragata tuttavia da alcuna prova. Per cui, si ritiene che le sospensioni siano state eseguite nelle date di seguito indicate:

1. Data sospensione: 06/03/2018 riattivazione il 07/03/2018 = 2 giorni;
2. Data sospensione: 09/05/2018 riattivazione il 09/05/2018 = 1 giorno;
3. Data sospensione: 03/07/2018 riattivazione il 06/07/2018 = 4 giorni;
4. Data sospensione: 07/09/2018 riattivazione il 07/09/2018 = 1 giorno;
5. Data sospensione: 05/10/2018 riattivazione il 06/10/2018 = 2 giorni;
6. Data sospensione: 31/10/2018 riattivazione il 09/11/2018 = 10 giorni;
7. Data sospensione: 29/11/2018 riattivazione il 03/12/2018 = 7 giorni;
8. Data sospensione: 12/03/2019 riattivazione il 10/04/2019 = 29 giorni (riattivazione avvenuta in seguito al provvedimento temporaneo emesso nell'ambito del Procedimento GU5 N. 103141 del 27/03/2019);
9. Data sospensione: 03/07/2019 riattivazione il 18/07/2019 = 16 giorni (riattivazione avvenuta in seguito al provvedimento temporaneo emesso nell'ambito del Procedimento GU5 N. 145694 del 07 luglio 2019);
10. Data sospensione: 12/09/2019 riattivazione il 17/09/2019 = 6 giorni;
11. Data sospensione: 30/10/2019 riattivazione il 12/11/2019 = 14 giorni (riattivazione avvenuta nelle more del Procedimento GU5 N. 199257 del 05 novembre 2019). Per complessivi 92 giorni di sospensione della linea.

Le azioni amministrative elencate, poiché poste in essere senza alcun preavviso, sono da considerarsi illegittime, in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto. L'art. 20 delle C.G.A., richiamato dall'operatore, nonché l'art. 5 della Delibera 173/07/CONS e succ. mod. e integr. prevedono l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio. Nel caso di specie, però, non vi è prova alcuna del suddetto preavviso, ovvero che l'utente sia stato informato degli insoluti esistenti, atteso che la resistente ha depositato dei solleciti di pagamento che l'istante afferma di non aver ricevuto, né ha fornito prova del contrario. Inoltre, alcune sospensioni sono illecitamente avvenute, oltre che nel corso della procedura di conciliazione, anche in pendenza dell'odierno procedimento, ciò in violazione di quanto previsto anche dalla Carta servizi della società resistente. Per tali motivi, questi è tenuta a corrispondere al ricorrente un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 1.380,00 (milletrecentottanta/00) computato per i periodi come sopra indicati, così calcolato: euro 7,50 x 92 giorni x 2 utenza business.

Parimenti deve essergli riconosciuto un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio dati ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.

347/18/CONS, pari ad € 1.380,00 (milletrecentottanta/00) computato per i medesimi periodi così calcolato: euro 7,50 x 92 giorni x 2 utenza business.

Circa la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si evidenzia che il ricorrente ha indicato nella sezione riservata ai reclami effettuati: due a mezzo PEC del 15 febbraio e del 6 marzo 2019, che però non ha prodotto. Quest'ultimi, infatti, sebbene siano stati prodotti in primo grado, non possono essere presi in considerazione ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento, per cui la documentazione caricata sulla piattaforma in occasione della precedente procedura conciliativa può essere presa in considerazione dal Responsabile del procedimento, ai fini dell'istruttoria, qualora la mancata allegazione nel corso della procedura di definizione sia dipesa da errore scusabile dell'istante. In ogni caso, poiché essi avevano ad oggetto la richiesta di riattivazione della linea illegittimamente sospesa, l'operatore le ha riscontrate per facta concludentia, avendo provveduto alla riattivazione della stessa. Inoltre, il ricorrente fornisce i dati identificativi di un reclamo telefonico avente ad oggetto, a suo dire, la fatturazione difforme da quella pattuita, cui non è stato dato riscontro. 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 in esame, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 27 marzo 2019 (data del reclamo telefonico) e il 23 luglio 2019 (data del tentativo di conciliazione) corrispondente a 88 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Conseguentemente si riconosce all'utente un indennizzo di € 220,00 (duecentoventi/00), così calcolato: 2,50x88 giorni.

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 liquidare alla Cartoleria XXX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a) € 1.380,00 (milletrecentottanta/00) a titolo di indennizzo per sospensione dell'utenza linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) € 1.380,00 (milletrecentottanta/00) a titolo di indennizzo per sospensione dell'utenza linea dati, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; c) € 220,00 (duecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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