

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 3 DEL 8-01-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA Scopelliti xxxxx c/Tiscali Italia xxxx – n. utenza xxxxxxx

IL DIRETTORE

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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 n. 395/17/CONS;

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

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: "*al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale*";

VISTA l'istanza acquisita al n. 52530 del 19 dicembre 2017, 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 20 dicembre 2017, prot.n. 52737, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di ciascun procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

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

CONSIDERATO che il tentativo obbligatorio di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti;

Considerato quanto segue:

1. **La posizione del ricorrente**

Parte istante, si è rivolto al Co.Re.Com. e, dopo aver esperito il tentativo di conciliazione con esito negativo, ha depositato istanza di definizione della controversia per la propria utenza telefonica fissa, tipologia consumer, con cui ha affermato quanto segue:

- " In data 25/11/2016 l'utente accettava la proposta telefonica di Tiscali per una migrazione con portabilità dell'utenza in oggetto da Telecom a Tiscali e contestuale voltura del numero da Scopelliti S.S. a Scopelliti Vxxxx. Tuttavia in data 30/11/2016 manifestava il proprio diritto di ripensamento nei termini di legge ed inviava al gestore Tiscali lettera Rac Ar regolarmente ricevuta in data 05/12/2016, a mezzo della quale si chiedeva la disdetta del contratto n. 439278051. Ciò posto a far data dal 01/12/2016 la linea telefonica (VOCE + ADSL) veniva sospesa/interrotta sia in entrata che in uscita, ed ancora mai riattivata. L'utente ha ripetutamente sporto reclami a Tiscali, in data 01-02-03-04-05-06-07-08-09/12/2016 e per tutto il mese di dicembre 2016, per il ripristino dell'utenza e la restituzione della linea a Telecom. I reclami restavano senza esito e vista la mancata riattivazione l'utente continuava a sporgere reclami, impossibilitato ad usare il servizio di telefonia (VOCE + ADSL). Il gestore non solo non forniva la linea ma addebitava il costo del servizio mai reso sul conto corrente dell'utente fino al mese di maggio 2017. L'utente ha continuato a chiamare il gestore Tiscali per ottenere lo storno e la restituzione delle somme

incassate dall'operatore ma senza mai avere risultati. A causa della condotta del gestore l'utenza veniva persa ed oggi risulta irraggiungibile".

Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto:

- a) "Cessazione/disdetta del contratto di telefonia";
- b) "Restituzione somme incassate a far data dall'adesione e fino alla completa disattivazione";
- c) "Indennizzo per attivazione Utenza (VOCE + ADSL) nonostante disdetta";
- d) "Indennizzo per sospensione utenza (VOCE + ADSL) a far data dal 01/12/2016 e fino alla completa riattivazione";
- e) "Indennizzo per perdita utenza";
- f) "Indennizzo per addebito somme nonostante recesso".

In sede di memoria il ricorrente ha altresì precisato che:

"vale la pena di rilevare che dall'allegato 3 della memoria di controparte, si evince come la richiesta di migrazione si stia avanzata alla data del 9/12/2016, quando già, al 05/12/2016, il gestore aveva ricevuto la raccomandata per il ripensamento.

Tuttavia non si comprende per quale ragione il cliente sia stato chiamato, in data 22/12/2016, per effettuare una registrazione vocale, alquanto confusa e incomprensibile nel contenuto e che in questa sede si contesta per le modalità vessatorie esercitate dal gestore.

La registrazione vocale sarebbe dovuta servire a disdettare, si badi illegittimamente, la manifestazione di ripensamento dell'utente, inducendolo ad effettuare una nuova migrazione in Tim, tanto che in quell'occasione gli viene fornito un codice di migrazione utile a rientrare in Tim.

Ascoltando la registrazione, appare verosimile che l'utente, sprovvisto di capacità tecniche, abbia compreso che quella registrazione serviva a dare atto del fatto che sarebbe rimasto in Tim e che non doveva autonomamente effettuare una migrazione inversa, circostanza questa illegittima e in violazione delle disposizioni AGCOM.

Difatti la delibera Agcom n. 31/11/CIR, avente ad oggetto disposizioni inerenti il divieto di retention e la gestione

del ripensamento del cliente nelle procedure per il trasferimento delle utenze di rete fissa, all'art. 3 titolato "Gestione del ripensamento del cliente nell'ambito delle procedure di portabilità pura" stabilisce che «1. Nel caso in cui il cliente comunichi il ripensamento al donating, quest'ultimo, informato il cliente della necessità di inviare la raccomandata al recipient, lo invita comunque ad anticipare tale intenzione per le vie brevi (via call center, fax, mail, telegramma).

2. Nel caso in cui il cliente comunichi per le vie brevi (via call center, fax, mail, telegramma) il ripensamento al recipient, quest'ultimo, una volta informato il cliente della necessità di inviare una raccomandata, nel caso in cui la procedura non sia ancora stata avviata, attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di inviare la richiesta di NP al donor. 3. In tutti i casi, a seguito della ricezione da parte del recipient della raccomandata del cliente, se questa viene ricevuta entro il termine previsto per le verifiche tecniche del donating, il recipient interrompe la portabilità inviando tempestivamente una richiesta di annullamento al donor, altrimenti il recipient, il donating e il donor collaborano diligentemente al fine di ripristinare, con il minimo disservizio, la configurazione iniziale del cliente.

Dunque alcun onere doveva gravare sull'utente che avrebbe dovuto rientrare in Tim senza ulteriori passaggi e procedure da implementare. Appare evidente la condotta inadempiente del gestore che oggi tenta di addebitare responsabilità all'utente, il quale sarebbe stato tenuto, secondo Tiscali, a migrare la propria utenza verso Tim....omissis....L'utente, alla fine, è stato costretto ad attivare una nuova linea Tim ...omissis.... Visto che quella vecchia, oggetto della presente controversia è rimasta nella disponibilità di Tiscali, fatturata, non funzionante e irraggiungibile.

Il gestore solo a settembre 2017, dopo che l'ordine di cessazione era stato processato a maggio 2017 e solo dopo il tentativo di conciliazione ha restituito gli importi relativi alle fatture indebitamente incassate, relative ad un servizio mantenuto attivo finanche dopo la richiesta di cessazione»".

Il ricorrente ha quindi insistito per le domande precedentemente spiegate.

Con successiva memoria, la ricorrente ha ribadito la propria posizione, confermando le predette richieste.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, ha respinto ogni addebito specificando quanto segue:

- *"In data 25/11/2016, l'Istante sottoscriveva, mediante regolare registrazione vocale, il servizio Tiscali, ad uso privato e residenziale, denominato "Tutto Incluso Full" sulla numerazione xxxxxxxx (All.1).*
- *Nella stessa data, la Scrivente, in ottemperanza alla Delibera 664/06/CONS ed ai sensi del Codice del Consumo D.lgs 206/2005 sezione II, art.50 e seguenti, inviava all'indirizzo e-mail s_scopelliti@alice.it, indicato dal Cliente per ricevere tutte le comunicazioni, il c.d. Welcome Pack contenente il riepilogo delle caratteristiche commerciali ed economiche e le Condizioni Generali del Contratto richiesto (All.2).*
- *La Scrivente si attivava prontamente per inviare l'ordine di attivazione, che veniva espletato positivamente, in data 19/12/17 (All.3).*
- *In data, 21/12/2017, veniva censita sui sistemi Tiscali la lettera di recesso del Cliente datata 30/11/2016. Purtroppo, nel momento in cui la stessa veniva registrata, risultava, ormai, già attivo il Servizio.*
- *In data 22/12/2016, l'Istante, mediante regolare registrazione vocale, revocava la sua richiesta di disdetta e indicava che avrebbe utilizzato il codice di migrazione (CDM) per effettuare la migrazione inversa (All.4). Pertanto, in sede di contatto l'operatore comunicava il CDM (All.5). Nonostante ciò, Tiscali non riceveva alcuna richiesta di migrazione, e il Servizio continuava a rimanere attivo, avendo il Cliente revocato la richiesta di cessazione.*
- *Solo in data 4/05/2017, dopo ben cinque mesi dalla revoca della disdetta, l'Istante contattava la Scrivente comunicando di aver attivato un servizio con Telecom che non permetteva la portabilità della numerazione (All.6). Pertanto in tale occasione, il Cliente, mediante regolare registrazione vocale, richiedeva la cessazione del Servizio con rinuncia della numerazione xxxxxxxx (All.7). In data 5/05/2017, a seguito della richiesta del Cliente, veniva inserito l'ordine di cessazione (All.8).*
- *Giova evidenziare come, successivamente alla cessazione del Servizio, Tiscali abbia provveduto allo storno e al rimborso di tutte le fatture emesse per un totale pari a € 259,65. Il rimborso è stato accreditato mediante bonificoomissis.....*
- *Se non può negarsi che, a causa del dilatarsi dei tempi di censimento della lettera di recesso, Tiscali, ha avuto evidenza della richiesta del Cliente solo quando il Servizio era già stato attivato.*
- *E' altrettanto evidente come l'Istante, nonostante avesse revocato la richiesta di disdetta, mediante regolare registrazione vocale (cfr.All.4), al fine di migrare verso altro operatore, non abbia mai utilizzato il codice di migrazione e sia rimasto totalmente inerte fino al 4/05/2017. Solo in tale data, infatti, il Cliente contattava Tiscali, chiedendo, sempre mediante regolare registrazione vocale, la cessazione del Servizio unitamente alla cessazione della numerazione (cfr.All.6-All.7).*
- *E' importante evidenziare, inoltre, come il Cliente abbia utilizzato la componente voce, così come documentato dai tabulati telefonici, e non abbia, invece, per sua scelta mai collegato un modem*

inserendo i codici (User e Pw) inviati via e-mail all'atto della sottoscrizione del contratto, al fine di utilizzare la connessione adsl (All.9).

- *Giova, infine, precisare, come Tiscali abbia, oltre che stornato e rimborsato l'importo di tutte le fatture emesse, proposto in sede di udienza di conciliazione la somma di € 200,00, tuttavia rifiutata dal Cliente".*

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La decisione è frutto di un'adeguata comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni con i rispettivi oneri probatori. In particolare, viene tenuto conto dell'integrazione istruttoria disposta ai sensi dell'art. 18 del regolamento, con cui quest'Organismo ha chiesto la produzione di una "*sintetica memoria descrittiva contenente l'indicazione della data di attivazione dell'utenza telefonica 0965650XXX, corredata da copia della prima bolletta*", le cui risultanze sono state acquisite agli atti del procedimento con prot. n. 419 dell'8 gennaio 2019. L'utenza, a cui sono riferite le informazioni, è diversa da quella antecedentemente migrata in Tiscali. Stando a quanto riferito da parte istante, la nuova attivazione sarebbe imputabile all'opposizione operata da Tiscali. Quest'ultima, infatti, avrebbe ostacolato il rientro della vecchia numerazione. All'esito dei chiarimenti di Tim, si è appreso che la nuova numerazione è stata attivata il 30 dicembre 2016, per i servizi voce e adsl.

Ciò posto, preliminarmente, per quanto attiene alla richiesta *sub a)* e *b)*, deve dichiararsi la cessazione della materia del contendere. L'utente è passato ad altro operatore rinunciando all'utenza. Nel corso del procedimento, poi, è stato provato dal gestore e riconosciuto dal cliente, il rimborso delle somme addebitate, nonché lo storno di quelle residue.

Sempre in via preliminare, va rigettata la richiesta *sub e)*, in quanto, nel corso del presente procedimento, parte istante ha comunicato l'attivazione di una nuova linea telefonica con altro operatore ed è presente in atti una registrazione telefonica con cui lo stesso rinuncia alla numerazione e chiede a Tiscali la disattivazione della linea. Tiscali Italia, infatti, a seguito di contatto telefonico del 5 maggio 2017, ha disposto la cessazione della linea ed ha regolarizzato la posizione amministrativa – contabile del cliente. Né, d'altro canto, il ricorrente ha dato prova, nel presente procedimento, di aver presentato una o più richieste di rientro della precedente numerazione non andate a buon fine.

La domanda *sub d)*, invece, può trovare parziale accoglimento, in quanto l'indagine probatoria, esperita nel corso del procedimento, ha condotto, per tali richieste, all'accertamento di una responsabilità del gestore.

L'istante, mediante registrazione vocale del 25 novembre 2016, ha aderito a una proposta commerciale con la società Tiscali Italia per la migrazione dell'utenza telefonica n. 0965650XXX, precedentemente attiva con la società Tim-Telecom Italia. Sennonché, a distanza di pochi giorni, l'istante medesimo ha esercitato tempestivamente – mediante invio di raccomandata A.R., ricevuta il successivo 5 dicembre dall'operatore – il recesso dal contratto, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 21/14. A fronte della mutata volontà dell'istante, la società Tiscali Italia S.p.A., in qualità di recipient, non avrebbe dovuto processare, come invece avvenuto il successivo 9 dicembre, la migrazione, o comunque, non avrebbe dovuto proseguirla. Il gestore avrebbe dovuto interessare il *donating* e fornire adeguata informativa all'istante, comunicando al primo, apposita notifica per interrompere il processo di migrazione. Pertanto, nel caso in esame, l'istante ha subito contro la sua volontà il passaggio ad altro operatore, e la sospensione dei servizi forniti in precedenza.

Orbene, una corretta disamina delle contrapposte posizioni non può prescindere da un'indagine sui doveri di correttezza e buona fede imposti alle parti ed espressi dagli **artt. 1375 e 1175 c.c.**

A tale proposito, si rammento che l'utente aveva espresso inequivocabilmente la volontà di restare con Tim-Telecom. La stessa registrazione telefonica del 22 dicembre 2016, in cui l'utente afferma di voler avviare in proprio la procedura di migrazione, sebbene poco perspicua, depone sempre in tal senso. Appare in ogni caso rilevante la mancata prova, da parte di Tiscali, di aver assolto ai propri oneri informativi nei riguardi dell'utente, il quale non sembra essere stato reso edotto del dovere del recipient e del donating di attivarsi al fine di ripristinare lo *status quo ante*, senza necessità per l'utente di rivolgersi al vecchio operatore. Non può, dunque, ritenersi giustificata l'inattività di Tiscali nei confronti della richiesta dell'istante di processare il rientro dell'utenza, atteso che la normativa regolamentare in materia di trasferimento delle utenze (delibera n. 41/09/CIR), recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*", all'articolo 1 prevede che "*l'utente può a sua scelta, in alternativa alla comunicazione della richiesta di migrazione all'operatore recipient, inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore donating*". In tal caso, indipendente dal servizio intermedio sottostante, l'operatore *donating*, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, comunica all'operatore *recipient* la volontà del cliente, laddove Tiscali non ha assolto a tale incombenza.

In ogni caso, poi, la predetta delibera offre un indirizzo pertinente nel caso di attivazioni di prestazioni non richieste, laddove all'art. 3 precisa: "*...omissis...in caso di attivazioni, migrazioni o cessazioni non richieste l'utente ha diritto di ottenere gratuitamente, entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione relativa alla prestazione non richiesta, la precedente configurazione della propria linea. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione della prestazione non richiesta dall'utente. 2. Gli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa e coinvolti nella fornitura di una prestazione non richiesta, di cui al comma precedente, cooperano al fine del ripristino della precedente configurazione del cliente". Sicché, l'operatore avrebbe dovuto attivarsi, con la dovuta celerità, per ripristinare lo *status quo ante*, conformemente alla volontà manifestata dal ricorrente.*

Per quanto sopra, appare legittima la richiesta dell'utente di corresponsione di un indennizzo per la sospensione dei servizi voce e adsl. Il *dies a quo* però risale inderogabilmente al 19 dicembre 2016, in cui l'operatore ha dedotto e documentato di aver acquisito, a mezzo migrazione, i servizi da Tim- Telecom e non può essere retrodata a un momento in cui la linea non era in proprio possesso. Quanto al *dies ad quem* è inequivocabilmente individuato dall'integrazione istruttoria disposta ai sensi dell'art. 18 del regolamento. Tim, infatti, ha dato prova di aver attivato l'utenza il 30 dicembre 2016 ed è da tale momento che cessa l'inadempimento del *donating* e l'obbligo di corrispondere il correlativo indennizzo.

Più specificatamente, affrontando la problematica tecnica sottesa alla vicenda, sulla mancata fornitura del servizio voce *nulla quaestio*. Tiscali avrebbe dovuto provare *per tabulas* la regolare e continua erogazione del servizio, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalla predetta utenza telefonica. Non avendo esibito copia dei tabulati, né avendo giustificato in altro modo la mancata produzione, la domanda del ricorrente non può che trovare accoglimento.

Quanto al servizio ADSL, poi, l'eccezione del gestore in merito al suo mancato utilizzo e/o alla mancata configurazione del modem, non lo esime da responsabilità. Fermi restando gli oneri probatori posti in capo all'operatore, in specie non assolti, la totale interruzione del predetto servizio non può ricondursi *sic et simpliciter* al mancato utilizzo di username e password, ravvisandosi a tal proposito una coerenza tra la condotta e l'esercizio del diritto di ripensamento, a cui ha fatto seguito l'acquisizione indebita della linea telefonica e l'occupazione abusiva della relativa portante (ex multis, v. AGCOM DELIBERA N. 210/17/CIR.).

La sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato l'utenza telefonica *de qua*, circoscritta al periodo intercorrente dal 19 dicembre al 30 dicembre 2016 (data in cui l'utente ha attivato con Tim la nuova utenza, servizi voce e adsl) per il numero di 11 giorni, ascrivibile alla responsabilità della Tiscali Italia, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* (€ 82,50 per il servizio voce e € 82,50 per il servizio adsl).

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto f), inerente alla liquidazione di un indennizzo per addebito somme nonostante recesso, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

Parimenti non può ritenersi accoglibile la richiesta di indennizzo per attivazione di utenza nonostante disdetta di cui al punto c), da riquadrarsi come richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti. Nel caso di specie, le risultanze istruttorie hanno provato la volontà iniziale espressa dall'istante di addivenire alla conclusione del contratto, salvo poi il ripensamento espresso con la dichiarazione di non volere più aderire a quanto prospettato telefonicamente, a fronte della quale il servizio è stato sospeso e giammai attivato, per stessa ammissione dell'istante medesimo. Di tal guisa la *res controversa*, non sostanziandosi nella fattispecie di attivazione di servizi non richiesti, non può ricondursi nell'alveo di cui all'articolo 8, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS e non può trovare accoglimento.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover accogliere parzialmente la domanda del ricorrente.

RITENUTO, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*" ed, altresì, che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...*, le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si tiene conto della partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione, dell'accoglimento parziale dell'istanza, delle eccezioni proposte e delle difese spiegate, nonché della mancata adesione di Tiscali all'udienza di discussione. Si ritiene, pertanto, adeguato il riconoscimento, in favore del ricorrente, della somma di **€ 100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

In accoglimento parziale dell'istanza di definizione promossa da Scopelliti V., con rigetto delle ulteriori domande, Tiscali Italia XXX è tenuta a corrispondere le seguenti somme:

- a) € 82,50 (ottantadue/50), per la sospensione del servizio voce sull'utenza 0965/650XXX;
- b) € 82,50 (ottantadue/50), per la sospensione del servizio voce sull'utenza 0965/650XXX;
- c) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo e che le stesse dovranno essere versate a mezzo bonifico bancario o assegno;

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia, costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.
Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Michele Ripepi

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to Avv. Rosario Carnevale