

CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 257 DEL 11-12-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Martire xxxxx c/ Tim-Telecom xxxx- n. utenza xxxxxx)

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 prot. n. 9377 del 19 febbraio 2018, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 22 febbraio 2018, prot. n. 9910, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e- mail il 20 marzo 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e- mail il 23 marzo 2018 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'utente riferisce che, a partire da maggio 2016 il servizio Adsl è stato inutilizzabile a causa delle frequenti cadute di connessione e di lentezza di banda, ma nonostante le ripetute segnalazioni telefoniche del disservizio e il reclamo, a mezzo Fax, del 16 agosto 2016, l'operatore non ha provveduto a risolverlo. Per tale motivo l'istante si determinava a recedere dal contratto, comunicando la propria volontà con raccomandata A/R del 4 luglio 2017, ma nonostante ciò la linea non veniva cessata e l'utente continuava a ricevere fatture. La richiesta di cessazione della linea è stata reiterata con il reclamo del 4 settembre 2017 tramite l'area clienti del sito dell'operatore e successivamente a mezzo pec, inviata in pari data. L'istante evidenzia altresì che l'omessa cessazione della linea telefonica ha causato l'errata indicazione negli elenchi per l'anno 2018.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 8 gennaio 2018, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto :

- l'immediata chiusura dell'utenza senza oneri;
- il ritiro della pratica dal recupero crediti in esenzione spese;
- il rimborso di quanto pagato e non dovuto (fatture di agosto ed ottobre 2017);
- la restituzione della somma versata come anticipo conversazione;
- l'indennizzo per ritardata disattivazione di ciascun servizio;
- l'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;
- l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio Adsl a partire dall'1.05 2016 fino al 21.12.2017;
- l'indennizzo per attivazione di ciascun servizio o profilo tariffario non richiesto, a partire dal 4.08.2017 fino al 21.12.2017;
- l'indennizzo per errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici per l'anno 2018;
- l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 16 agosto 2016;
- l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 4 settembre 2017;

Il 20 marzo 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che i malfunzionamenti della linea segnalati dall'utente sono stati ripristinati entro i termini previsti dall'art. 15 delle CGA che al punto 2 stabilisce che: " *Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione*", secondo quanto si evince dal retro cartellino unificato allegato in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza ai sensi dell'art. 8 comma 3 Delibera 179/03/CSP. La stessa conclude, evidenziando che, non essendo presenti altre segnalazioni di guasto, se non quelle per cui la società ha effettuato il ripristino nei termini contrattuali, non è possibile ascrivere alla società nessun tipo di inadempimento contrattuale e di conseguenza all'istante non spetta alcun tipo di indennizzo. Ciò in quanto, secondo un orientamento confermato dalle recenti delibere Agcom, la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi. In merito alla mancata cessazione dell'utenza la società eccepisce che la richiesta di disdetta inviata dall'istante era incompleta, in quanto carente di un documento di riconoscimento valido del titolare dell'utenza secondo quanto richiesto dalle C.G.A. L'istante è stato informato, tramite contact call, circa le ragioni dell'impossibilità di cessare l'utenza, ma ciò nonostante non ha fatto pervenire la documentazione richiesta. Infine l'operatore eccepisce che, successivamente alla conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo, ha provveduto a cessare la linea e ad effettuare, per correttezza commerciale, lo storno dei conti di dicembre 2017 e gennaio 2018, secondo quanto previsto dalla normativa di settore.

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

Il 23 marzo 2018 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della parte resistente, evidenziando di aver effettuato numerosi reclami ma di non aver avuto alcun riscontro agli stessi. In particolare, nonostante le ripetute segnalazioni, l'operatore non ha provveduto a risolvere il disservizio secondo quanto si evince dal retrocartellino. L'utente conclude evidenziando che il gestore ha continuato ad addebitare costi per un servizio malfunzionante e non disdetta come richiesto, effettuando lo storno solo dopo l'istanza di definizione, e insiste nelle proprie richieste di indennizzo.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 9 novembre 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività

istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione;

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante vengono parzialmente accolte nei limiti come di seguito precisati.

In via preliminare si dichiarano inammissibili la richiesta di immediata chiusura dell'utenza senza oneri in quanto la cessazione della linea è già avvenuta e la richiesta di ritiro della pratica dal recupero crediti in quanto l'Organo adito non è competente ad imporre obblighi di *facere* all'operatore

In merito al malfunzionamento del servizio Adsl, dalla documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare dalla copia del retro cartellino prodotto dalla società resistente, è emerso che il disservizio è stato segnalato dall'utente al servizio clienti della Tim -Telecom Italia. Nel caso in cui l'utente lamenti disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche. Infatti, l'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Inoltre ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia e dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, Tim- Telecom, si impegna a riparare i guasti segnalati agli sportelli telefonici "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Nel caso di specie, dalle segnalazioni presenti nel retrocartellino, emerge un malfunzionamento continuato del servizio solo in relazione a due determinati periodi temporali. Nello specifico, dal retro cartellino unificato allegato dall'operatore, risulta una prima segnalazione effettuata l'11 agosto chiusa il 13 agosto 2016, un'altra inoltrata il 16 agosto 2016, immediatamente dopo la chiusura della prima, chiusa il 18 agosto nei termini, seguita da un'ulteriore segnalazione, a distanza di pochi giorni, il 28 agosto 2016, quest'ultima chiusa il 30 settembre, riaperta il giorno stesso e chiusa l'1 settembre 2016, a riprova della continuità del guasto. E' evidente pertanto, attese le segnalazioni, ripetute e a breve distanza, nell'arco temporale dall'11 agosto all'1 settembre 2016, la persistenza nel suddetto periodo sulla linea telefonica dell'istante di un guasto non completamente riparato, né la società resistente ha prodotto tabulati che diano prova del funzionamento regolare della linea nelle more tra le segnalazioni dell'utente e le asserite riparazioni del guasto effettuate dall'operatore. Le segnalazioni successive risalgono al 18 gennaio 2017, a riprova che il guasto è stato risolto, mentre un ulteriore malfunzionamento del servizio protrattosi con continuità è riscontrabile nel periodo dal 13 al 20 maggio 2017, atteso che a fronte di una segnalazione aperta il 13 e chiusa il 15 maggio 2017, ne è seguita un'altra immediatamente dopo il 18 e chiusa il 20 maggio 2017. Pertanto anche in relazione al disservizio verificatosi nell'arco temporale dal 13 al 20 maggio 2017, la resistente non ha provveduto a far cessare i disservizi lamentati dall'istante con continuità, né ha provato il funzionamento regolare del servizio. Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della società resistente, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla risoluzione definitiva del disservizio, vista la continuità dello stesso, e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio. L'accertamento della responsabilità dell'operatore implica, dunque, la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, commi 2 e 3, dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare un primo periodo dall'11 agosto 2016 (data della prima segnalazione), fino all'1 settembre 2016 (data in cui il servizio è stato definitivamente ripristinato), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per la risoluzione del disservizio e un secondo periodo dal 13 maggio (data segnalazione), fino al 20 maggio 2017 (data in cui il servizio è stato ripristinato), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A. per un totale di giorni 24. Ne consegue che l'indennizzo è complessivamente pari alla somma di euro 60,00 (sessanta/00) così calcolata: 2,50 X 24 giorni.

Il riconoscimento dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio assorbe la richiesta di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità.

In relazione alla mancata cessazione dell'utenza, la società eccepisce che la stessa non è stata effettuata nei tempi, in quanto la richiesta risultava incompleta per mancanza di un valido documento di identità allegato e che, nonostante tale circostanza fosse stata comunicata all'utente, questo non aveva provveduto ad integrare la documentazione. Ma non vi è prova del contatto telefonico intervenuto con l'istante né è indicata la data dello stesso, mentre numerosi sono i solleciti dell'utente all'operatore affinché venisse dato seguito alla propria richiesta di disdetta del contratto.

Sicché il contegno della società resistente è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., e in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato". Per quanto appena considerato l'utente ha diritto al rimborso o allo storno delle fatture emesse successivamente al 7 agosto 2017, considerato il termine di 30 giorni previsto per dare seguito alla richiesta di disdetta. A tale proposito occorre rilevare che la società, dopo il tentativo di conciliazione ha provveduto a stornare i conti di dicembre 2017, gennaio 2018 e successivi sino a cessazione contabile. In relazione al conto di agosto 2017 va stornato solo parzialmente ad esclusione dei costi addebitati per il traffico telefonico, mentre deve essere stornata per intero il conto di ottobre 2017.

La domanda di liquidazione di un indennizzo per la ritardata cessazione dei servizi non trova invece accoglimento, alla luce dei più recenti orientamenti. Il principio è espresso già nella Delibera dell'Autorità n. 14/15/CIR, secondo cui: "non può essere accolta la richiesta dell'istante inerente la corresponsione di ulteriori indennizzi a titolo di ritardata cessazione contrattuale e conseguente fornitura di un servizio non richiesto in quanto, conformemente a quanto questa Autorità ha più volte statuito, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi (ex multis, v. anche Delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR, e 20/16/CIR nonché Determina n. 15/18/DTC). Tale orientamento consolidato, risulta confermato anche dalle più recenti pronunce dell'Autorità, le quali escludono altresì che la tardiva cessazione dell'utenza telefonica sia equiparabile all'attivazione di un servizio o profilo tariffario non richiesto, con la conseguente applicazione, in via analogica ex art. 12, comma 3, del Regolamento indennizzi, dell'indennizzo di cui all'art. 8 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS previsto per tale ipotesi, secondo quanto richiesto dall'istante nei propri scritti difensivi. A tale proposito la Delibera n. 18/16/CIR, precisa: "Non si ritiene di accogliere le richieste della parte istante sub i) e ii), in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall'art. 8 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori" di cui all'Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per le fattispecie di attivazione di servizi non richiesti e/o di profili tariffari non richiesti. Al riguardo, infatti, è fondato il rilievo di Vodafone Italia xxx. secondo il quale il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Riguardo a tali ipotesi, l'Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e "indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti", ai sensi dell'articolo 8 del. 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR). Invero, attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione

analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che " *l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità*" (ex multis, v. di recente Delibera Agcom 116/17/CIR).

In relazione alla richiesta di indennizzo per errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici per l'anno 2018 occorre evidenziare che la mancata gestione nei termini della disdetta contrattuale, ha determinato la mancata cancellazione del nominativo e del numero dell'utente dagli elenchi telefonici per l'anno successivo, che dovrebbe avvenire automaticamente in seguito alla risoluzione del rapporto contrattuale. Si osserva, tuttavia, come nei diversi reclami esperiti dall'utente al fine di sollecitare l'operatore ad effettuare la cessazione della linea richiesta non vi sia mai stato alcun cenno a tale doglianza ovvero alla volontà di non voler più figurare negli elenchi telefonici e pertanto all'istante non spetta alcun indennizzo.

Si rigetta altresì la richiesta di restituzione della somma versata come anticipo conversazione in quanto l'istante non ha fornito prova di tale addebito. Invero l'anticipo conversazioni è una somma richiesta da Telecom a titolo di garanzia per eventuali futuri mancati pagamenti delle fatture, nel caso in cui l'utente, in sede di sottoscrizione del contratto, non chieda " *la domiciliazione delle fatture su un proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero*" non concordi " *con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia*"; il mancato rilascio dei mezzi di garanzia costituisce condizione risolutiva dell'abbonamento ai sensi dell'art. 1456 c.c.; il cliente ha la facoltà di chiedere la domiciliazione delle fatture ovvero di concordare con Telecom la prestazione di altri mezzi idonei di garanzia in ogni momento del rapporto contrattuale e, in tal caso, avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni già corrisposto, tramite accredito nelle fatture immediatamente successive. La somma versata a titolo di "anticipo conversazioni" sarà in ogni caso restituita da Telecom all'utente al termine dell'abbonamento, fatta salva la facoltà di Telecom di compensare in tutto o in parte l'importo con eventuali fatture insolute. Nel caso di specie, dalla documentazione prodotta dall'istante risulta che lo stesso aveva richiesto la domiciliazione bancaria, perciò l'anticipo conversazioni non avrebbe dovuto essergli addebitato, né ha dato prova del contrario al fine di ritenere fondata la sua richiesta di restituzione della somma versata.

Infine, merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo effettuato dall'utente, sul sito dell'operatore, il 4 settembre 2017 al fine di lamentare la mancata cessazione della linea, poichè non emerge dall'istruttoria condotta alcun riscontro per iscritto dell'operatore, valido nei termini indicati dalla normativa di settore, né alcuna contestazione da parte del gestore in merito al mancato riscontro lamentato dall'istante. Dunque, 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 la cui determinazione, si applica l'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore " *è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 4 settembre 2017 (data di invio del reclamo) e l'8 febbraio 2018 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 126 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 126,00 (centoventisei/00) così calcolato: euro 1,00 x 126 giorni.

In relazione al reclamo del 16 agosto 2016 con cui l'istante lamentava solo il malfunzionamento del servizio

Adsl, non spetta alcun indennizzo atteso che l'operatore ha riscontrato il reclamo ripristinando la funzionalità del servizio entro i tempi di risposta al reclamo previsti dalla Carta servizi.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato comunque che, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori spese per la presentazione dell'istanza di definizione davanti a questo Co.Re.Com.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento dell'istanza presentata dalla Signora Martire C. nei confronti della società Tim Telecom Italia

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
 - a. Euro € 60,00 (sessanta/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio Adsl oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b. Euro € 126,00 (centoventisei/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - c. Euro € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.
2. La società Tim- Telecom è tenuta, altresì, a stornare la fattura n. RU01848XXX dell'1 agosto 2018 ad esclusione dei costi addebitati per il traffico telefonico, mentre deve essere stornata per intero la fattura n. RU02087XXX dell'1 ottobre 2017;
3. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
4. 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";
5. 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.

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, 11 dicembre 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Daniela Biancolini

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

