



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.15

Adunanza del 19 maggio 2017

Oggetto: Definizione GU14 prot. 12380/16 del 18/11/2016 /Tim Telecom Italia S.p.A Interruzione/sospensione del servizio- Spese/fatturazioni non giustificata – Telefonia fissa e mobile – utenza business.

Deliberazione n°30/2017

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno diciannove (19) del mese di maggio (05) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA 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";

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante “*Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” e successive modificazioni e integrazioni ;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall’AGCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “ *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l’istanza presentata in data 18/11/2016 prot. 12380 presentata dall’Istante mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. ai sensi dell’artt.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 23/12/2016 prot. n. 13956 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 28/02/2017 prot. 28/02/2017 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 20/03/2017;

VISTI gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n.5683 del 17/05/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 5683 del 17/05/2017;

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 88 prot. n. 12380 del 18/11/2016 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. condanna la Telecom Italia s.p.a. a corrispondere all'utente la somma di €. 246,92 (duecentoquarantasei/92), a titolo di ripetizione somme;
3. condanna la Telecom Italia s.p.a. a corrispondere all'utente la somma di €. 165,00 (centosessantacinque/00), per undici giorni complessivi di sospensione dell'utenza telefonica;
4. condanna la Telecom Italia s.p.a. a corrispondere all'utente la somma di €. 108 (centootto/00), per un ritardo di 108 giorni;
5. condanna la Telecom Italia s.p.a. a corrispondere all'utente la somma di €. 150,00 a titolo di spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

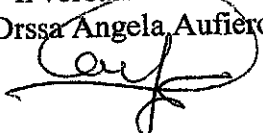
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

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


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

La presente delibera formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il verbalizzante
Drsa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Lalessa





Consiglio Regionale del Molise

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0005683/17 Del 17/05/2017
Interna - Consiglio -



Al Comitato regionale per le
comunicazioni del Co.Re.Com
Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 12380/16 del 18/11/2016

Tim Telecom Italia S.p.A

Oggetto: Interruzione/sospensione del servizio - Spese/fatturazioni non giustificate - Mancata portabilità/migrazione - Trasparenza contrattuale.

Telefonia fissa e mobile - utenze business

0874 : 0874

Il Responsabile del Procedimento dott.ssa Maria Rosaria La Marca

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";

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

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";

VISTIGli atti del procedimento, i modelli GU14 prot. 12380/16 del 18/11/2016 per la controversia /Tim Telecom Italia S.p.A, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot.13956/16 del 23/12/16, il verbale di Udienza di definizione del 20/03/16;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Posizione dell'utente.

Il sig. , titolare di due utenze telefoniche fisse ed una mobile, tipologia business, ha esposto di aver sottoscritto, il 23/11/15, il contratto "Tim impresa semplice" per le linee telefoniche 0874 0874 e . Il contratto è stato proposto da un agente commerciale del gestore, il quale ha formalizzato - su di un modulo prestampato - l'importo mensile dell'offerta, concordato in € 56,00 più iva, per chiamate illimitate verso numerazioni fisse e mobili.

Ricevuta la prima fattura bimestrale, tuttavia, il cliente ha riscontrato costi difformi e superiori da quelli pattuiti:

- € 96,09, per la linea mobile, come da fattura n. 7X00670855, del 12/02/16;
- € 141,06, per le linee fisse, come da fattura n. 8P00060089, dell'8/03/16.

Egli ha prontamente segnalato il disservizio dapprima al 191, con reclamo telefonico n. 7_31229544207, dell'11/03/16 e, successivamente, a mezzo pec dell'1/04/16, senza però ottenere alcun esito o riscontro.

Nel bimestre successivo pervenivano le fatture n. 7X01450439 (linea mobile), del 14/04/16, dell'importo di € 133,99 e n. 8P00113612 (linee fisse), del 09/05/16, dell'importo di € 149,06.

Le predette fatture sono state regolarmente saldate, nonostante le difformità riscontrate, solo al fine di poter scongiurare la sospensione delle linee, così come precedentemente verificatosi per giorni 8, sulla linea mobile e giorni 3, su quella fissa.

Anche le fatture emesse successivamente, sono state sempre non corrispondenti al piano tariffario concordato, sicché non sono state saldate in attesa della risoluzione della controversia.

Ai predetti disservizi si è aggiunta la perdita della numerazione 0874 , attiva da 5 anni, utilizzata per la ricezione e l'invio dei fax.

L'istante pertanto ha richiesto:

- 1) la ripetizione delle somme indebitamente versate a Tim Telecom Italia S.p.A., per € 246,92;
- 2) lo storno delle fatture oggetto della controversia;
- 3) l'indennizzo per la perdita della numerazione business 0874 , attiva da 5 anni, per un totale di € 2.000,00;
- 4) l'indennizzo per le sospensioni del servizio, di otto giorni complessivi per la linea mobile e tre giorni complessivi per quella fissa;
- 5) l'indennizzo per la mancata/ritardata risposta ai due reclami, a far data dall'11/03/16.

Posizione dell'operatore.

Con propria memoria del 23/01/17, Tim Telecom Italia S.p.A., si è costituita concludendo per l'inammissibilità e l'infondatezza dell'istanza.

Per quanto attiene alle richieste *sub* 2), 3), 4) e 5), la società telefonica ha precisato che esse non sarebbero presenti nel formulario UG, in quanto sarebbero state indicate solo nell'istanza di definizione GU14. Pertanto, l'operatore ne ha eccepito l'inammissibilità ai sensi dell'art. 14, comma 1, del Regolamento, posto che le domande non sarebbero state sottoposte al propedeutico tentativo obbligatorio di conciliazione. La richiesta *sub* 1), poi, sarebbe stata rimodulata, passando da € 500,00, alla più contenuta somma di € 246,92 e, conseguentemente, sarebbe anch'essa inammissibile.

Si tratterebbe di modifiche alla domanda, con nuovi argomenti di discussione, implicando un mutamento del diritto azionato ed un nuovo tema di indagine.

Nel merito, Tim ha contestato i fatti narrati dall'istante precisando quanto segue.

Con adesione del 25/11/15 ed il 2/12/15, il cliente è stato contrattualizzato con il profilo "Linea valore +" e "Tuttomobilisenzalimiti"; l'attivazione è avvenuta il 5/1/16. Il 19/1/16, è stato infine attivato il servizio fibra. Tutte le fatture sono quindi da ritenersi corrette.

Il reclamo dell'11/03/16, con cui è stata contestata la prima fattura, per la sua presunta difformità rispetto alle condizioni contrattuali pattuite, è stato riscontrato con nota del 26/4/16 e respinto per insufficienza di elementi probatori in favore del ricorrente.

Ulteriori chiarimenti sono stati resi al cliente, tramite servizio 191, il 23/3/16 e 13/4/16. In entrambe le occasioni, Tim ha affermato di non possedere alcuna documentazione, comprovante la stipula di un contratto al costo mensile complessivo di € 56,00, come d'altra parte lo stesso documento contrattuale allegato oggi dall'istante evidenzia, essendo privo di qualsiasi riferimento al predetto importo.

Le succitate risposte sono state poi ulteriormente ribadite con la nota del 26/5/2016, attraverso cui è stata riscontrata la pec del 17/5/2016.

Circa la perdita della numerazione, la convenuta ha precisato come per non perdere le linee aggiuntive sarebbe stata necessaria un'esplicita richiesta dell'utente, il quale avrebbe dovuto optare per l'opzione fibra bicanale e non, come avvenuto nel caso di specie, per quella monocanale. Pertanto la linea 0874 è stata cessata, così come sancito dalle clausole del contratto sottoscritto tra le parti. A mente della predetta clausola, infatti, per poter conservare la propria linea aggiuntiva in occasione del passaggio a fibra, il cliente avrebbe dovuto richiedere l'opzione bicanale.

Le sospensioni dei servizi sarebbero state correttamente disposte in ragione della morosità del cliente.

Replica dell'utente.

Il 27/01/16 il ricorrente, con memoria di replica, ha eccepito la tardività della memoria difensiva di Tim. Nel merito egli ha affermato come nessuna domanda nuova sarebbe stata presentata all'atto della sottoscrizione del modello GU14, in quanto, le domande o le cifre

menzionate, sarebbero state solo presentate in maniera differente, mentre sarebbero assolutamente identiche nella sostanza.

L'istante ha altresì affermato la non conformità del modello contrattuale sottoscritto, rispetto a quello allegato alla memoria difensiva del gestore (avendo riportato il primo documento una frase aggiunta a mano dall'agente della convenuta).

In merito alla perdita della numerazione, il ricorrente afferma che è stata oggetto di discussione nell'Udienza di conciliazione.

Vengono in fine ribadite tutte le richieste formulate tramite il modello GU14 relativo alla controversia.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, deve essere rigettata l'eccezione di tardività del deposito della memoria difensiva di Tim, posto che il termine perentorio, a tal fine concesso dal Corecom Molise, è coinciso con la domenica (22/1/2016). Infatti, sia nel processo amministrativo, che in quello civile, laddove il giorno di scadenza per un adempimento sia festivo il termine è prorogato di diritto al primo giorno successivo non festivo (art. 52, 3° comma decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104: "*Se il giorno di scadenza e' festivo il termine fissato dalla legge o dal giudice per l'adempimento e' prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo*"; art. 155, 4° comma, c.p.c.: "*Se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo*"). Per analogia legis, pertanto, ed anche secondo giurisprudenza di legittimità (Cass. II, 24 settembre 2010 n. 24375/10), tale principio deve ritenersi applicabile anche nel procedimento amministrativo - salvo che per talune fattispecie specifiche diverse da quella odierna - con la conseguenza nel caso in esame che, posta la scadenza del termine nel giorno festivo, esso è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo, a nulla rilevando le diverse previste modalità di trasmissione via fax o telematica, che comunque richiedono anch'esse, come per il deposito di un atto cartaceo, la formale ricezione da parte del personale addetto all'ufficio, non presente nei giorni festivi (cfr. Delibera n. 26/12/CRL). La memoria, depositata presso il Corecom Molise il giorno lunedì 23/1/2017, è pertanto tempestivamente depositata e ammissibile.

Sempre in via preliminare, per quanto attiene alle richieste sub 2) e 3), deve dichiararsi la fondatezza ed il conseguente accoglimento dell'eccezione di inammissibilità (*rectius*: improcedibilità) ex art. 14, comma 1, del Regolamento sollevata da Tim-Telecom Italia S.p.A., circa il differente oggetto delle richieste avanzate dall'istante con il formulario GU14, rispetto all'oggetto delle richieste presentate in sede di conciliazione tramite il formulario UG. La ratio del predetto riferimento normativo, quindi, sottende all'uniformità tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Le predette richieste non sono state oggetto dell'istanza di conciliazione a suo tempo presentata, con conseguente inammissibilità delle stesse in sede di definizione. Né giova in favore del ricorrente, la

circostanza della discussione in conciliazione della diversa questione della mancata portabilità del numero o della disattivazione dell'utenza. Anche a voler prescindere dalla circostanza secondo cui, stando a quanto affermato da Tim, l'eventuale perdita della numerazione non sarebbe dipendente dalla mancata portabilità, bensì da altra causa, la richiesta non è mai stata indicata sul modello UG, né, a quanto è dato conoscere, si è mai discusso in sede conciliativa della perdita della numerazione. Soprattutto, poi, non è stata mai richiesta la corresponsione del correlativo indennizzo, né, d'altro canto, in alcuno dei reclami depositati la questione è mai stata sollevata.

Viceversa, per quanto attiene alle richieste *sub* 1) 4) e 5), deve dichiararsi l'infondatezza ed il conseguente rigetto della predetta eccezione d'improcedibilità. Le predette richieste sono contenute nel formulario UG e vanno tutte vagliate. La richiesta *sub* 1), poi, oltre ad essere identica nelle sua intrinseca natura, rispetto a quella indicata in prima istanza, varia solo di ammontare, indicando un importo più ridotto, da ritenersi perciò (ma non solo) certamente ricompreso nella domanda precedentemente spiegata.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante è fondata e trova accoglimento

Sussiste una responsabilità ascrivibile alla società Tim-Telecom Italia S.p.A., per aver richiesto, per i canoni e servizi pattuiti, un corrispettivo difforme da quello prospettato in sede di adesione dell'istante all'offerta commerciale, in quanto la società medesima non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche. L'utente ha esibito la modulistica inerente la richiesta di migrazione, la quale reca, scritta a penna, l'indicazione del costo di € 56,00 al mese, oltre iva, tutto incluso anche mobili, mentre il gestore non è riuscito ad assolvere alla prova del contrario. La predetta modulistica è stata ricevuta da Tim e l'utente ha altresì affermato che la frase sia stata apposta dall'agente, indicandone il nominativo, laddove il gestore non ha adeguatamente confutato l'affermazione. Quest'ultimo, infatti, si è limitato a produrre copia del solo modulo contrattuale, omettendo di documentare le correlative condizioni economiche.

Sussistono, quindi, tutta una serie di elementi che depongono in favore del ricorrente: I) la richiesta di migrazione verso altro operatore; II) la pronta reazione dell'utente; III) i diversi reclami presentati. Tutti i predetti elementi, corroborati dall'assenza di prova contraria da parte del gestore, conducono verso una responsabilità di quest'ultimo.

Dovrà perciò essere rimborsata all'utente la somma di € 246,92, avendo egli provato di aver saldato le fatture per un importo complessivo di € 520,20, riferite ad un arco temporale di 4 mesi, laddove, stando all'importo quantificato sul modulo di adesione, egli avrebbe dovuto corrispondere la somma complessiva di € 273,28 (€ 56,00 al mese più iva).

Con riferimento alla domanda *sub* 4), anch'essa può trovare accoglimento, in quanto l'indagine probatoria, esperita nel corso del procedimento, ha condotto all'accertamento di una responsabilità del gestore.

L'utente ha dedotto la sospensione amministrativa dell'utenza fissa e di quella mobile per un totale di undici giorni complessivi (tre per la prima e otto per la seconda). Tim, dal canto suo, non ha invece provato di aver preavvisato l'utente, siccome sancito dall'art. 5 delibera 73/11/cons allegato a. L'operatore ha soltanto eccepito la legittimità della sospensione, per la morosità del ricorrente.

A tal proposito, va ribadito come la sospensione dell'utenza costituisca fatto grave, di talché essa può essere disposta solo in presenza di indizi gravi, precisi e concordanti della effettiva morosità dell'utente e sempre adottando le doverose cautele, di cui *primus inter pares* è il preavviso.

Sicché il ricorrente merita il riconoscimento dell'indennizzo per indebita sospensione dei servizi per il periodo interessato dall'interruzione.

Sulla scia degli orientamenti definatori prevalenti, infatti, si giunge a comporre gli interessi in conflitto, avvalendosi dei principi di ripartizione del carico probatorio, concretamente applicati nel processo civile. In particolare, secondo giurisprudenza pacifica, l'onere della prova, in tema di fornitura del servizio nell'ambito del settore delle telecomunicazioni, è ripartito tra utente (creditore) e gestore (debitore) in tal senso: *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"* (Cass. Civ. n.2387/04 e 936/10). Parimenti consolidato è il principio di vicinanza della prova, anch'esso fatto proprio da questo Co.re.com., secondo cui: *"l'onere della prova, poi, dev'essere ripartito oltretché secondo la descrizione legislativa della fattispecie sostanziale controversa, con l'indicazione dei fatti costitutivi e di quelli estintivi o impeditivi del diritto, anche secondo il principio della riferibilità o vicinanza, o disponibilità del mezzo; principio riconducibile all'art. 24 Cost., che connette al diritto di azione in giudizio il divieto di interpretare la legge tendendone impossibile o troppo difficile l'esercizio"* (Cass, Sez. un. 30 ottobre 2001 n. 13533 e 10 gennaio 2006 n. 141). Il nodo va sciolto, quindi, alla luce degli anzidetti criteri di ripartizione del carico probatorio e tenuto conto delle risultanze istruttorie. A fronte, pertanto, della puntuale deduzione dell'utente della sospensione amministrativa del servizio, era onere del gestore contestare l'affermazione, dimostrando il rispetto della regolamentazione vigente, da ultimo disciplinata dall' art. 5, delibera 173/07/CONS, allegato A. L'anzidetto dettato normativo impone, com'è noto, al gestore l'obbligo di preavviso in caso di sospensione dell'utenza. La disposizione recita testualmente: *"fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore....omissispuò disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*.

Non avendo il gestore dimostrato di aver rispettato la succitata regolamentazione, sarà tenuto alla corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente.

Quanto alle giornate da indennizzare, la sospensione amministrativa dell'utenza fissa è durata tre giorni e quella mobile otto, come da allegazione dell'utente, rimasta inconfutata da controparte. Circa il *quantum* dell'indennizzo, soccorre l'art. 4, della delibera 73/11/CONS, secondo cui: *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del preavviso, gli operatori sono tenuti a*

corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di sospensione". L'indennizzo va altresì duplicato ai sensi dell'articolo 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

All'utente dovrà, dunque, essere corrisposto un indennizzo di € 165,00 (centosessantacinque/00), per 11 giorni complessivi di sospensione dell'utenza fissa e mobile (tre per la prima e otto per la seconda).

Con riferimento alla domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo (inerente l'inesatta fatturazione) - ex art. 11 delibera 73/11/CONS - essa è fondata e può trovare accoglimento nella misura di € 108,00 (un euro pro-die), per un ritardo di 108 giorni nella risposta al reclamo proposto l'11 marzo 2016.

Le risposte di Tim del 14/4/2016 e del 26/5/2016, sono irrilevanti, in quanto si risolvono in mere clausole di stile che poco o nulla spiegano circa la *debenza* delle somme, né danno conto delle verifiche svolte. Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e la previsione della Carta Servizi dell'operatore), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto - nel caso di specie pari a 30 gg. - dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. La disposizione assolve al fine di offrire all'utente un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario, a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Il *dies ad quem*, come da orientamento definitorio consolidato, coincide con l'udienza di conciliazione del 27/7/2016, in cui vi è stata la prima forma di reale interlocuzione con l'operatore. Il successivo reclamo, avente il medesimo oggetto, non riceve alcun indennizzo per essere rimasto assorbito da quello appena liquidato.

Quanto alle spese, la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, le eccezioni proposte, le difese, si ritiene di dover riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese della presente procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE:

Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia:

in accoglimento parziale dell'istanza prot. GU14 12380/16 del 18/11/2016, promossa da Tim - Telecom Italia S.p.A che la convenuta sia tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico:

- 1) € 246,92 (duecentoquarantasei/92), a titolo di ripetizione somme;

2) € 165,00 (centosessantacinque/00), per 11 giorni complessivi di sospensione dell'utenza fissa e mobile;

3) € 108,00 (centootto/00), per un ritardo di 108 giorni nella risposta al reclamo.

2) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 11/5/2017

Il Responsabile del procedimento

Maria Rosaria La Marca

Maria Rosaria La Marca

Visto si condivide

Il Direttore

Angela Aufiero

Angela Aufiero