



# CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.19

Adunanza del 13 luglio 2017

Oggetto: Definizione GU14 prot. 3393/16 del 25/03/2016 Tim Telecom Italia S.p.A

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno tredici (13) del mese di Luglio (07) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n. 43/2017

| 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 Auffiero;

## 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 25/03/2017 prot. 3393 presentata dall'Istante mediante formulario GUI4, 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 26/04/2016 prot. n. 4575 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 26/04/2016 prot. 4575 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 21/03/2017;

**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.7224 del 28/06/2017 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.7224 del 28/06/2017:

#### **DELIBERA**

1. che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.31 prot. n. 3393 del 25/03/2016 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

dichiara TIM - TELECOM ITALIA S.P.A. obbligata a:

- a) stornare, da tutte le fatture emesse, le somme richieste a titolo di canone per il modem Tim fino alla data di consegna;
- b) procedere alla consegna del modem, ovvero, alternativamente, non richiedere più somme a tale titolo, salvo nuovo patto contrario tra le parti.

TIM - TELECOM ITALIA S.P.A è altresì tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:

- 1) € 15,00 (quindici/00), a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio adsl;
- 2) € 95,00 (novantacinque/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al fax di reclamo del 5/11/2015;
- 3) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle 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.

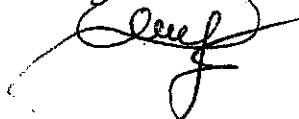
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

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.

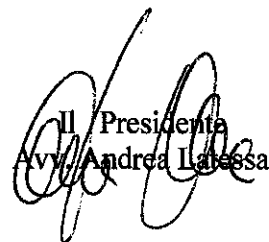
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

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](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante  
Dr.ssa Angela Auffero



Il Presidente  
Avv. Andrea Iatessa





# Consiglio Regionale del Molise

**Regione Molise**

Consiglio Regionale

Prot. 0007224/17 Del 28/06/2017  
Interna - Consigliato -



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

## DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

**Oggetto: Definizione GU14 prot. 3393/16 del 25/03/2016**

**Tim Telecom Italia S.p.A**

**Oggetto: Mancata o parziale fornitura del servizio - interruzione/sospensione del servizio  
Telefonia fissa - utenza business**

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 Assemblies 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"*;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 prot. 3393/16 del 25/03/2016 per la controversia A (rappresentata da .....)/Tim Telecom Italia S.p.A., la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot.4575/16 del 26/04/16, il verbale di Udienza di definizione del 16/06/16, il verbale di Udienza di audizione delle parti del 21/03/17;

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

### **Posizione dell'utente.**

La ricorrente ..., titolare di un'utenza telefonica fissa, categoria business ha esposto di aver aderito, nel mese di agosto 2015, alla promozione "Telecom impresa semplice fisso + ADSL".

Il contratto stipulato prevedeva la consegna di un modem a noleggio, sennonché, non avendo ancora ricevuto il modem, il 30/09/15, l'istante, ha inviato a mezzo fax un reclamo, con cui ha richiesto la consegna del dispositivo, precisando di aver già provveduto ad installarne uno a proprie spese.

Con reclami del 13/10/15 e del 4/12/15, ella ha nuovamente chiesto la spedizione del modem, lo storno del canone addebitato in fattura, nonché il rimborso dei costi sostenuti per il noleggio da terzi di altro modem. Solo grazie al noleggio privato, infatti, l'istante ha potuto godere del servizio adsl.

La ricorrente ha precisato di non aver mai ricevuto risposta ai reclami e di aver subito, il 5/12/15, la sospensione della linea, in ragione del mancato pagamento della fattura da ella contestata per l'addebito del canone di un modem mai recapitato, e di aver ottenuto la riattivazione solo in seguito al saldo della bolletta.

Il 4/1/16, è stato inviato un ulteriore reclamo a mezzo fax e raccomandata A/R, anch'esso rimasto infruttuoso e inevaso. Il modem, alla data di presentazione dell'istanza di definizione (24/03/16), non sarebbe stato ancora recapitato.

La ricorrente ha quindi precisato di aver subito dei danni in occasione della sospensione della linea, in quanto la privazione del servizio, sarebbe avvenuta in occasione di una manifestazione cittadina e gli avventori del proprio locale hanno preferito recarsi presso altri esercenti forniti di servizio Wi-fi Free.

L'istante ha pertanto chiesto:

- 1) lo storno integrale delle due fatture ricevute da Tim Telecom Italia S.p.A;
- 2) il risarcimento del danno, quantificato in € 500,00;
- 3) consegna del modem.

### **Posizione dell'operatore.**

Tim Telecom Italia S.p.A., con memoria del 30/5/16, ha chiesto la parziale inammissibilità dell'istanza per quanto concerne la richiesta di risarcimento del danno, peraltro riferita ad un evento generico e non provato.

L'inammissibilità è stata altresì invocata anche perché l'istante avrebbe formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, sia nell'oggetto che nell'ammontare. Sarebbe

nuova la domanda di storno delle due fatture ed il risarcimento del danno, ora quantificato in € 500,00 (in luogo della somma di €1.000,00 precedentemente richiesta).

Nel merito, la resistente ha eccepito l'infondatezza delle avverse domande, per le seguenti ragioni.

Tim Telecom Italia S.p.A, ha attivato il 15/7/15, su richiesta della cliente, il profilo "Tutto senza limiti ADSL". Il successivo 18/9/15, l'istante ha richiesto il profilo "Tutto senza limiti 20 mega", comprensivo di traffico dati e noleggio router, al costo bimestrale di € 40,00.

Il 25/9/15, la cliente ha segnalato un guasto al collegamento ADSL. La resistente, ha quindi eseguito le opportune verifiche, valutando il disservizio come non indennizzabile.

Con reclamo scritto del 2/10/15, l'utente ha contestato, per la mancata consegna del modem, talune voci del conto telefonico n. 5/15.

La società telefonica, compiuti gli opportuni accertamenti, ha riscontrato un ritardo nell'attivazione del servizio ADSL e, pertanto, ha riconosciuto in favore dell'istante la somma di € 90,00, mediante accredito sul conto telefonico n. 1/16. La predetta somma veniva concessa a rimborso degli importi per il noleggio del modem, erroneamente addebitati in fattura.

Con reclamo del 5/11/15, l'istante ha nuovamente lamentato la mancata consegna del modem, sollecitando nonostante l'accredito ricevuto il rimborso dei canoni.

Con nota del 9/12/15, Tim Telecom Italia S.p.A, ha precisato come, dalle risultanze in suo possesso, il collegamento ADSL fosse stato attivato l'1/9/15, mentre l'ultima navigazione internet era avvenuta il 2/11/15. Precisava altresì che la consegna del modem era risalente al 16/9/15.

Con reclamo dell'11/01/16, l'istante ha reiterato le proprie doglianze, a cui Tim ha dato riscontro con nota interlocutoria del 25/02/16.

La convenuta pertanto evidenzia la sua condotta diligente e rispettosa degli obblighi contrattuali, considerato l'accredito della somma di € 90,00, sul conto telefonico 1/16, corrispondente agli importi relativi al noleggio del modem erroneamente addebitati.

Attualmente l'istante sarebbe debitore, nei confronti di Tim Telecom Italia S.p.A, della somma di € 345,43, per fatture dovute ed incontestate.

Ha quindi concluso per l'inammissibilità o il rigetto delle avverse domande.

#### **Aspetti rilevanti dell'udienza di definizione.**

In occasione dell'udienza di definizione, il gestore si è riservato di produrre copia della ricevuta di consegna del modem, chiedendo all'uopo un rinvio, ma all'esito dello stesso, non è riuscita ad assolvere all'incombenza.

Passando all'esame della questione,

IN TEMA DI RITO, in conformità alla domanda di Tim, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, posto che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta

risarcitoria. La domanda di risarcimento del danno, tuttavia, viene reinterpretrata nel suo senso più logico e pertinentiale, come tesa al riconoscimento di indennizzi.

Vanno rigettate le richieste di inammissibilità per modifica dell'ammontare delle pretese. La modifica degli importi richiesti, non costituisce domanda nuova, nel senso esplicitato dal regolamento. D'altro canto, la richiesta economica è più contenuta nella seconda istanza, sicché e a maggior ragione, essa va dichiarata pertinente ed ammissibile.

NEL MERITO, l'istanza dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata e trova parziale accoglimento.

Con riferimento alla domanda *sub* 1), essa è accolta solo in parte, in quanto lo storno delle fatture, neppure precisate nella loro fisionomia (essendo stata indicata solo la data ricezione - dicembre e marzo - con la colpevole omissione del numero identificativo o della data di emissione), può essere riconosciuto solo per la voce di addebito relativa al canone a noleggio del modem Tim. Nessuna pertinente richiesta è stata proposta ad altro titolo, né alcuna contestazione è stata eseguita per le ulteriori voci presenti in fattura.

Quanto alla domanda *sub* 2), anch'essa è fondata e trova accoglimento, sebbene attraverso il riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Con il modello UG, l'istante ha agito per il riconoscimento di un risarcimento del danno, per non aver potuto godere della linea, in occasione di una manifestazione locale, lamentando vari reclami rimasti inevasi, inerenti soprattutto il mancato recapito del modem. Anche in seconda istanza ella allega gli stessi fatti e rimanda alla quantificazione della richiesta di risarcimento del danno così come esplicitata in prima istanza. Sicché in un'ottica di *favor utentis*, considerata la natura chiaramente non tecnica della parte istante, la richiesta di risarcimento del danno viene reinterpretrata come tesa al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo inerente la mancata consegna del modem. Tuttavia, il primo reclamo del 30/9/15, è stato evaso dalla resistente con il riconoscimento dell'accredito di cui scriveremo avanti, laddove non risulta parimenti evaso quello del 5/11/15, con cui l'utente ha lamentato tra l'altro la mancata consegna del dispositivo.

Viene invece rigettata la precedente richiesta, nella parte in cui viene domandato un risarcimento (*rectius*: indennizzo o rimborso) inerente: a) la mancata fruizione del servizio internet durante una manifestazione locale (lucro cessante); b) la restituzione dei costi del modem preso a noleggio da terzi; c) il rimborso dei costi sostenuti per canoni addebitati a titolo di corrispettivo del noleggio del modem Tim.

Le prime due domande sono rimaste generiche, imprecisate e non provate. Quanto alla terza essa è stata accolta con l'accredito di € 90,00 presente sulla fattura-conto n. 1/2016, come da eccezione di Tim.

Circa la consegna del modem, invece, la domanda è accoglibile, sebbene ad avviso dell'ufficio scrivente essa vada temperata alla luce dell'art. 19, co. 4 del regolamento.

Il gestore infatti non ha provato la consegna del modem, sicché va ritenuto responsabile, in conformità ai principi di ripartizione del carico probatorio più avanti esplicitati. Dovrà,

pertanto, procedere alla consegna del dispositivo e, fintantoché non adempia, sarà tenuto a stornare il canone addebitato per il modem Tim da tutte le fatture emesse.

Circa la sospensione, l'utente ha dedotto di aver subito il 5/12/15 la sospensione amministrativa dell'utenza. Tim, dal canto suo, non ha invece provato di aver preavvisato l'utente e di aver eseguito le opportune verifiche, siccome sancito dall'art. 5 delibera 73/11/cons allegato a.

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 una giornata.

Ciò posto, sulla scia degli orientamenti definitivi 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 oltretutto 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, della mancata consegna del modem e della mancata risposta ai reclami, 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, nonché degli obblighi contrattuali. L'anzidetto dettato normativo impone, com'è noto, al gestore l'obbligo di seguire talune cautele per la sospensione dell'utenza, mentre la carta dei servizi ed il contratto stipulato, imponevano l'evasione dei reclami e la consegna del modem.



Non avendo il gestore dimostrato di aver rispettato la succitata regolamentazione e i succitati obblighi, sarà tenuto alla corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente, nonché allo storno delle fatture.

Quanto alle giornate da indennizzare, la sospensione amministrativa dell'utenza fissa è accertata nella misura di un giorno. 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 € 15,00 (quindici/00), per un giorno complessivo di sospensione del servizio adsl.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo (inerente la mancata consegna del modem) - ex art. 11 delibera 73/11/CONS - la stessa viene quantificata nella misura di € 95,00 (un euro pro-die), per un ritardo di 95 giorni nella risposta al reclamo proposto il 5/11/2015;.

Nessuna pertinente risposta è infatti pervenuta da Tim.

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 9/3/2016, in cui vi è stata la prima forma di reale interlocuzione con l'operatore. La misura dell'indennizzo, poi, risente della decurtazione dei 30 giorni di franchigia previsti in favore di Tim per l'evasione della pratica.

Da ultimo, il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e definizione, conducono a riconoscere all'istante - in conformità a quanto previsto dall'**articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS** - l'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese di 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, con prot. GU14 3393/16 del 25/03/2016, con rigetto delle ulteriori domande, di dichiarare TIM - TELECOM ITALIA S.P.A. obbligata a:

- a) stornare, da tutte le fatture emesse, le somme richieste a titolo di canone per il modem Tim fino alla data di consegna;
- b) procedere alla consegna del modem, ovvero, alternativamente, non richiedere più somme a tale titolo, salvo nuovo patto contrario tra le parti.

TIM - TELECOM ITALIA S.P.A è altresì tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:

- 1) € 15,00 (quindici/00), a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio adsl;
- 2) € 95,00 (novantacinque/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al fax di reclamo del 5/11/2015;
- 3) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si propone di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, lì 28/06/2017

Il Responsabile del procedimento

*Maria Rosaria La Marca*

*Maria Rosaria La Marca*

Visto si condiziona

Il Direttore

*Angela Auferio*

*Angela Auferio*