REGIONE MOLISE

Consiglio Regionale del Molise

[DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE]

CO.RE.COM.-Molise

Numero: 13/18

Campobasso, 20/12/18

Oggetto : Definizione GU14 prot. n.2022 del 19/02/2018 TIM Telecom S.p.A - Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio/Spese-fatturazioni non giustificate. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business. Utenze n. Cod. cliente J

L'Istruttore
Responsabile dell'istruttoria
Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio
Angela Aufiero

Servizio Bilancio, Patrimonio e Provveditorato

Ai sensi degli artt. 50 e 51 della legge regionale 4/2002 e degli artt. 9 e 10 del nuovo regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio regionale del Molise n. 2/2006, il sottoscritto dirigente del Servizio bilancio, patrimonio e provveditorato del Consiglio regionale del Molise esprime parere favorevole di regolarità contabile, verificata la disponibilità finanziaria per la prenotazione dell'impegno di cui al presente atto, attesa l'esatta imputazione degli oneri sul pertinente capitolo di bilancio consiliare e la correttezza sostanziale della spesa proposta.

Capitolo	Esercizio	Impegno	Importo	Data	Note

Il Responsabile dell'Ufficio di Ragioneria
(Nome e Cognome)

Il Direttore del Servizio
(Nome e Cognome)

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO 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 Co.Re.Com. 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 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;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

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 ala 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;

VISTI gli atti del procedimento, il modello Definizione GU14 prot. 2022 del 19/02/2018 controversia 'TIM s.p.a.

VISTO il documento istruttorio a firma del responsabile dell'istruttoria che si condivide integralmente e che forma parte integrante del presente atto;

RITENUTO di dover procedere in merito;

DETERMINA

Per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato che si condivide integralmente, che costituisce parte sostanziale del presente atto:

di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione GU14 prot. n.2022 del 19/02/2018 TIM Telecom S.p.A - Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio/Spese-fatturazioni non giustificate. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business. Utenze n. - Cod. cliente

nei confronti di TIM Telecom s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

1) Indennizzo di euro **65,00 (sessantacinque/00)** per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.

2) Riconoscimento in favore del ricorrente, di euro **50,00 (cinquanta/00)** a titolo di spese di procedura.

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

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.

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 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 determina formata da n. 2 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità (www. agcom.it).

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

n.	OGGETTO:
1	Documento Istruttorio dr. Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio
Avv. Angela Aufiero

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:
Oggetto: Definizione C&F GU14 prot. n.2022 del 19/02/2018
TIM Telecom S.p.A
Oggetto della controversia:
Mancata o parziale fornitura del servizio/Spese-fatturazioni non giustificate.
Oggetto del contratto:
Servizio di telefonia fissa – utenza business.
Utenze n. [illegible]
Cod. cliente [illegible]

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

VISTA la legge 14 novembre 1995, n.° 481 recante *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;
VISTA la legge 31 luglio 1997, n.° 249, recante *"Istituzione dell' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*;
VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.° 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;
VISTA la legge regionale 26 agosto 2002, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)".
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.*
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"*;
VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;
VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dal 01 gennaio 2018;
VISTI gli atti del procedimento, il modello **GU14 prot. n.2022 del 19/02/2018,** la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria depositata agli atti.
CONSIDERATO

- che in data 04/10/2018 ha avuto luogo l'udienza di definizione in cui risultano presenti entrambe le parti, ove non è stato possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia come si evince da verbale n.71/18.

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

Il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 18/12/17 pervenuta al prot. n.13769 del 19/12/2017, non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte, come si evince da verbale di udienza di conciliazione n.119/18 del 12/02/2018.
Il ricorrente nel formulario UG di conciliazione ha espresso il seguente petitum:
"*Rifatturazione corretta*".
Al riguardo del petitum sopra riportato che è stato oggetto di conciliazione, si ritiene che esso sia da interpretare quale *richiesta di ricondurre la fatturazione al netto delle voci congrue con le condizioni contrattuali e quindi con lo storno delle voci con i relativi importi, non ritenuti dovuti.*

Posizione del ricorrente.

Il **ricorrente**, titolare di utenza di telefonia mobile, business nel formulario GU14 dichiara di aver sottoscritto, in data 09/09/2016 una proposta di migrazione dal precedente gestore per la linea FIBRA con offerta PROMO VALORE VIP per due numeri di telefonia fissa e già in essere al momento della proposta di migrazione. Successivamente alla migrazione venivano recapitate fatture separate per ciascun numero telefonico con specifica che al n. era attivata la linea FIBRA, mentre per il n. era attiva la linea ISDN. L'istante afferma che il fax collegato sulla seconda linea non ha mai funzionato così come non ha mai funzionato lo switch da una linea all'altra nel caso che una fosse occupata.

Il ricorrente chiede a mezzo formulario GU14:

1. *Storno delle fatture emesse;*
2. *Rifatturazione in base alle condizioni Promo Valore Vip come da proposta contrattuale per entrambe le linee telefoniche;*
3. *Attivazione della linea Fibra anche sul n. 0874…76;*
4. *Indennizzo per mancata attivazione del servizio e mancata risposta al reclamo.*

L'istante in data 08/03/2018 con nota pec pervenuta al prot. n. 2786 del 09/03/2018, ha descritto più dettagliatamente la successione dei fatti e del disservizio, già illustrati in sede di formulazione del GU14, ha altresì, esplicitato la illegittimità dei documenti fiscali della linea , con relativa richiesta di storno degli stessi e ha chiesto una nuova fatturazione dei consumi relativi al n. …… in quanto sono presenti voci non conformi all'offerta contrattuale da egli sottoscritta; infine ha chiesto un indennizzo per il mancato funzionamento della linea fax e un indennizzo per mancata risposta al reclamo. Egli afferma che già con nota pec dell' 8/11/2017, allegata agli atti, aveva lamentato nei confronti di TIM quanto esposto nell'odierno ricorso evidenziando la illegittimità, a suo avviso, della documentazione fiscale, invitando l'operatore a procedere alle opportune rettifiche in esito alle quali viene dichiarata la propria disponibilità al pagamento di quanto, da egli ritenuto legittimamente dovuto.

Posizione dell'operatore.

TIM Telecom s.p.a., nelle proprie memorie del 26/03/2018 pervenute al prot. n. 4763 in via preliminare evidenzia la validità del termine di presentazione delle proprie memorie rispetto ai termini assegnati. A tal proposito vista la giurisprudenza richiamata in memoria dall'operatore, considerato che nulla è stato eccepito in merito dalla parte ricorrente, si ritiene di poter accogliere la tesi esposta dall'operatore e di ritenere pervenute in tempo utile le memorie dallo stesso operatore prodotte.

TIM Telecom s.p.a. altresì evidenzia che l'istante, sebbene lamenti un inadempimento contrattuale relativo ad una doppia fatturazione per linea telefonica in uso, anziché una sola, questi risulta il primo soggetto inadempiente del contratto, posto che, nonostante l'utilizzo dei servizi, lo stesso ha omesso di saldare le fatture per cui la situazione amministrativa evidenzia per le due linee, un insoluto di euro 2.320,96 producendo l'elencazione delle relative fatture.

TIM Telecom entrando nel merito, afferma che " *i numeri di utenza, essendo nativi OLO, non potevano essere migrati in TIM congiuntamente, ma soprattutto che sul numero il giorno 03/11/16 è stato emesso ordinativo di trasformazione in Tuttofibra, con riscontro delivery del 19 novembre*", pertanto viene precisato che "*è palese la presenza di due fatturazioni differenti, avendo le utenze intestate all'istante, attivati due servizi e due contratti differenti*". TIM chiede di riconoscere l'infondatezza dell'istanza del ricorrente.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che sia il ricorrente che la società TIM Telecom s.p.a. hanno aderito al tentativo di conciliazione.

Appare opportuno precisare che l'istante con pec del 29 maggio 2018 ha chiesto ed ottenuto, un rinvio ad altra data dell'udienza di definizione fissata per il giorno 5 giugno 2018 e che l'udienza si è tenuta, a seguito del predetto rinvio, il 4 ottobre 2018.
IN TEMA DI RITO deve dichiararsi la parziale ammissibilità della domanda del ricorrente;
NEL MERITO, si ritiene che la domanda dell'utente possa essere parzialmente accolta:

1. *Storno delle fatture emesse;*

Come risulta agli atti, l'istante già con nota pec dell' 8/11/2017, allegata agli atti, aveva lamentato nei confronti di TIM quanto esposto nell'odierno ricorso evidenziando la illegittimità, a suo avviso, della documentazione fiscale, invitando l'operatore a procedere alle opportune rettifiche in esito alle quali viene dichiarata la propria disponibilità al pagamento di quanto, da egli ritenuto legittimamente dovuto: con il presente punto egli chiede lo storno delle fatture con eliminazione delle voci ritenute non conformi all'offerta contrattuale sottoscritta denominata Promo Valore Vip.
L'operatore TIM in occasione delle memorie dell'odierna controversia (memorie del 26/03/2018) espone la versione dettagliata e circoscritta dei fatti in ordine alla *"palese presenza" di due fatturazioni differenti dovute a meccanismi tecnici in quanto i numeri di utenza, essendo nativi OLO, non potevano essere migrati in TIM congiuntamente, di cui su una utenza era stato emesso ordinativo di trasformazione in Tuttofibra, con riscontro delivery del 19 novembre".*
L'esame degli atti ha evidenziato che l'utente usufruiva di n.2 numerazioni migrate non congiuntamente, di cui una è stata trasformata in Fibra, mentre l'altra è rimasta ISDN, di qui la separata fatturazione delle linee, in quanto per le utenze intestate all'istante vedevano verosimilmente attivati due servizi e due contratti differenti.
Appare quindi evidente la separata fatturazione operata da TIM.
Su questo punto la parte istante aveva prodotto un reclamo con pec del 08/11/2017.
Si ritiene, per inciso, che un riscontro alla predetta nota di reclamo del 08/11/2017, tra l'altro dovuto, da parte dell'operatore, in particolare anche riguardo al fatto che le linee non potevano essere migrate congiuntamente, con conseguente fatturazione separata, avrebbe potuto contribuire a ricomporre le posizioni delle parti e che il mancato riscontro sia stato influente nell'indurre l'utente ad intraprendere il ricorso di cui all'odierna procedura.
L'esame degli atti ha evidenziato che TIM non ha reso edotto l'utente, come avrebbe dovuto, rispondendo a quanto da questi lamentato in data 08/11/2017, ma l'operatore ha prodotto chiarimenti soltanto nelle proprie memorie difensive in occasione della presente controversia, come sopra illustrato.
Entrando nel merito, in considerazione sia della documentazione presente agli atti sia anche dell'orientamento dell'Autorità (cfr recente deliberazione n.84/18/CIR), si rileva che la proposta "Promo Valore VIP" riguardava la sola linea n con ordinativo di trasformazione in Tuttofibra in data 03/11/2016 (come da Doc2 allegato alle memorie dell'istante) la quale è stata oggetto della promozione offerta *Promo Valore VIP* che prevede uno sconto di 25,00 euro/mese da scomputarsi sul *canone mensile di abbonamento per sempre*, come recita la medesima promozione.
La parte ricorrente, tuttavia non produce il contratto iniziale da cui poter individuare il canone mensile dal quale scomputare i 25,00 euro di promozione, ne deriva che l'istanza risulta generica in quanto viene contesta l'errata fatturazione senza indicare quali costi all'interno delle fatture sarebbero stati erroneamente addebitati, pur essendo onere dell'istante contestualizzare le richieste, non permettendo in alcun modo di individuare gli addebiti in contestazione. L'istante si limita a contestare gli importi fatturati in maniera generica, laddove dovrebbero, piuttosto essere specificate le singole voci per le quali viene avanzata richiesta di storno. Procedendo a una verifica delle fatture depositate agli atti non risultano individuabili voci anomale per le quali sarebbe opportuno

richiedere lo storno, ne consegue, quindi che non può trovare accoglimento la richiesta di storno di cui al presente punto.

2. *Rifatturazione in base alle condizioni Promo Valore Vip come da proposta contrattuale per entrambe le linee telefoniche;*

Proseguendo nell'alveo di cui al punto 1., appare evidente che la presente richiesta non possa trovare accoglimento sia perché è strettamente connessa con la precedente, sia perché essa non è ricompresa nelle competenze, contemplate dall'art.19 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti-; infatti il citato articolo 19 al comma 4 dispone che "l'Autorità … può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" e al successivo comma 5 recita: "resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno"; pertanto la predetta richiesta del ricorrente presentando un profilo di condanna dell'operatore ad un "facere", esula dalle competenze dell'Autorità adita.

Attivazione della linea Fibra anche sul n. ;

E' necessario premettere che tale richiesta non risulta formulata in fase di conciliazione.
Si ritiene che la medesima non possa essere presa in esame per due ordini di motivi:
I) in virtù del principio contenuto nell'art.14.III.1.2 della Delibera 276/13/CONS. quale contempla che: " un eventuale ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni". Infatti la sopraggiunta questione aprirebbe nuovi spunti di confronto in questa sede, su argomenti che non sono stati oggetto di esame e di potenziale accordo se pur parziale, in sede di conciliazione, non essendo detta questione stata formulata nella precedente fase conciliativa; non si tratta di istanza "inesatta" che potrebbe e dovrebbe essere interpretata secondo il significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, ma appare come rinnovato petitum, rispetto alla fase conciliativa, avente una propria, peculiare connotazione rispetto alla complessiva controversia. Pertanto non si può procedere all'esame del presente punto di richiesta che si ritiene inammissibile.
II) La richiesta formulata non è ricompresa nelle competenze, contemplate dall'art.19 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti-; infatti il citato articolo 19 al comma 4 dispone che "l'Autorità … può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" e al successivo comma 5 recita: "resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno"; pertanto la predetta richiesta del ricorrente presentando un profilo di condanna dell'operatore ad un "facere", esula dalle competenze dell'Autorità adita.

3. *Indennizzo per mancata attivazione del servizio e mancata risposta al reclamo.*

Si ritiene che la presente richiesta possa essere parzialmente accolta.
Appare evidente che la presente istanza possa essere scissa in due distinte richieste:

a) *Indennizzo per mancata attivazione del servizio:*

b) *Indennizzo per mancata risposta al reclamo.*

In ordine al punto sub a) si ritiene che l' istanza, non essendo presente nel petitum in sede di conciliazione, non possa essere presa in esame in virtù del principio contenuto nell'art.14.III.1.2 della Delibera 276/13/CONS. il quale contempla che: " *un eventuale ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni*". Infatti la sopraggiunta questione aprirebbe nuovi spunti di confronto in questa sede, su argomenti che non sono stati oggetto di esame e di potenziale accordo se pur parziale, in sede di conciliazione, non essendo detta questione stata formulata nella precedente fase conciliativa; non si tratta di istanza "inesatta" che potrebbe e dovrebbe essere interpretata secondo il significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, ma appare come rinnovato *petitum*, rispetto alla fase conciliativa, avente una propria, specifica connotazione rispetto alla complessiva controversia. Pertanto non si può procedere all'esame del presente punto di richiesta che pertanto, si ritiene inammissibile.

In merito al punto sub b) bisogna evidenziare che la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, pur ricompresa nel petitum del GU14 di definizione, e non è presente nell'UG di conciliazione, tuttavia si ritiene essa possa essere presa in esame in quanto l'intero ricorso di conciliazione è incentrato sul sopramenzionato reclamo dell'8/11/2017 il quale viene richiamato nella parte afferente alla descrizione dei fatti del formulario UG prot. n. 13769 del 19/12/2017 e allegato tra la documentazione agli atti; inoltre, come innanzi descritto si è dell'avviso che un riscontro alla predetta nota di reclamo, tra l'altro dovuto, da parte dell'operatore avrebbe potuto contribuire a ricomporre le posizioni delle parti e che il mancato riscontro sia stato influente nell'indurre l'utente ad intraprendere il ricorso di cui all'odierna procedura; si richiama la delibera n.276/13/CONS che prevede la liquidazione automatica di indennizzi, anche se non richiesti, pertinenti ai fatti oggetto della controversia. Dagli atti risulta che il reclamo sia stato inviato via pec all'indirizzo indicato in bolletta dall'operatore TIM il quale vi ha dato riscontro soltanto in sede di udienza di conciliazione tenuta in data 12/02/2018 (cfr. verbale n.119/18) in quanto espressamente chiamato in causa dal ricorrente. Si rimarca, altresì che un tempestivo (dovuto), riscontro avrebbe potuto evitare l'odierna procedura di controversia. Pertanto si ritiene di poter accogliere la presente richiesta nei seguenti termini:

L'arco temporale di mancata risposta al reclamo ha inizio il giorno 08/11/2017 (produzione del reclamo) e si conclude in data 12/02/2018 (udienza conciliazione), per un totale di giorni 95 dai quali bisogna defalcare n. 30 giorni ex art.23 punto 3 delle Condizioni generali di abbonamento TIM, per cui si perviene a netti 65 giorni indennizzabili ai sensi dell'art. 11 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS. Pertanto:

- giorni 65 x euro 1,00 pro die = **euro 65,00** di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Spese di procedura.

Visto l'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, richiama la delibera n.276/13/CONS, ritenuto che il comportamento dell'operatore omissivo di risposta al reclamo, abbia costretto l'utente all'attivazione del ricorso, si ritiene di poter riconoscere le spese di procedura nella misura di **euro 50,00.**

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

Al Direttore del Servizio CO.RE.COM. Molise:

di accogliere parzialmente l'istanza di **Definizione GU14 prot. n.2022 del 19/02/2018 TIM Telecom S.p.A - Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio/Spese-fatturazioni non giustificate. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business. Utenze n.**

- *Cod. cliente*

nei confronti di **TIM Telecom** s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

1) Indennizzo di euro **65,00 (sessantacinque/00)** per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.
2) Riconoscimento in favore del ricorrente, di euro **50,00** (**cinquanta/00**) a titolo di spese di procedura.

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

Campobasso, 18/12/2018

Il Responsabile dell'istruttoria
dott. Luigi Ciambriello

Visto, si condivide
Il Direttore del Servizio
dott.ssa Angela Aufiero