



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

Verbale n. 27...

Adunanza del 5/12/2018

OGGETTO: Definizione D.M.A. GU14 prot. n.5222 del 21/05/2018 TIM Telecom S.p.A Fastweb S.p.A. - Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business. Utenza n. C.

DELIBERAZIONE N° 39.

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno CINQUE (5) del mese di DICEMBRE nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
FABIO TALUCCI	Presidente	X	
NICOLA LAVANGA	Vice presidente	X	
ANGELA CATALANO	Componente	X	

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 dell’OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo” in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n.14.

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”;

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 approvato in data 28 novembre 2017 tra Agcom, la Conferenza delle regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali (Accordo);

VISTA la nuova Convenzione sottoscritta tra l'Agcom, il Corecom Molise e la Regione Molise decorrente dal 1° gennaio 2018 in applicazione del citato Accordo;

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

VISTA la Delibera n. 276/13/CONS riguardante *"Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.RE.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche"*;

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

VISTO l'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

VISTA l'istanza presentata in data 21.05.2018 prot. n.5222 presentata dal ricorrente 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 s.p.a. S.p.a. ai sensi dell'articolo 14 e ss. del Regolamento;

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

VISTA la nota prot. n.2720 del 07.03.18 con cui il Co.Re.Com. Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTO il verbale di udienza di definizione n. 63 del 02-10-2018.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n.11606 del 29.11.2018 che si allega alla presente deliberazione e costituisce parte integrale del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

Il Comitato, nel condividere pienamente i motivi indicati nella relazione istruttoria prot. n.11606 del 29/11/2018.

all'unanimità,

DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza di **Definizione D.M.A. GU14 prot. n.5222 del 21/05/2018 TIM Telecom S.p.A Fastweb S.p.A. Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business. Utenza n. 1111111111** nei confronti di **TIM Telecom s.p.a.**, la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- 1) Indennizzo di euro **875,00 (ottocentosettantacinque/00)** ai sensi del combinato disposto degli artt. 5 co.2 e 12, co.2 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.
- 2) Indennizzo di euro **2.715,00 (duemilasettecentoquindici/00)** ai sensi del combinato disposto degli artt. 3 co.1 e 12, co.2 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.
- 3) Spese di procedura di euro **100,00 (cento/00)** per entrambe le fasi procedurali.

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

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 all'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.

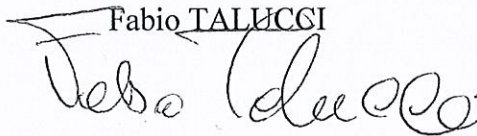
La presente delibera è formata da n. 3 facciate ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise in forma integrale.

Il Verbalizzante
Angela AUFIERO



Il Presidente

Fabio TALUCCI





Consiglio Regionale del Molise

Al Comitato Co.Re.Com. Molise
Sede

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione D.M.A. GU14 prot. n.5222 del 21/05/2018

TIM Telecom S.p.A Fastweb S.p.A.

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio.

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia fissa – utenza business.

Utenza n.

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.5222 del 21/05/2018**, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria depositata agli atti.

CONSIDERATO



- che in data 02/10/2018 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.63/18.

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

Il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 20/02/2018 pervenuto al prot. n.2132 del 21.02.18 nei confronti di TIM s.p.a. e formulario UG in data 30/03/2018 prot n.3587 nei confronti di FASTWEB, non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, sia con la controparte TIM come da verbale 378/18 sia con la controparte Fastweb, come da verbale di udienza di conciliazione n.377/18 dell' 11/05/2018.

Il ricorrente nel formulario UG di conciliazione con TIM ha espresso il seguente petitum:

"Indennizzo per il pregiudizio subito"

" Riattivazione immediata della linea telefonica e utilizzo fibra."

Il ricorrente nel formulario UG di conciliazione con FASTWEB ha espresso il seguente petitum:

"Migrazione immediata verso Tim ";

"Riattivazione immediata della linea telefonica e attivazione della linea internet su fibra."

"Indennizzo per il pregiudizio subito".

L'istante in data 21/05/2018 produce n. 2 formulari GU14: verso FASTWEB prot. n.5222 e verso TIM prot. n.5225, che sono stati oggetto di riunione.

Posizione del ricorrente.

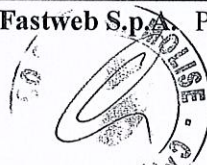
Il **ricorrente**, titolare di utenza di telefonia fissa, business nei predetti formulari GU14, dichiara di aver sottoscritto, in data 22/09/2017 con TIM, il contratto Promo-Valore -crash promo vip con chiamate illimitate al costo di euro 25,00 mensili. Il contratto prevedeva l'attivazione del servizio di telefonia fissa da giorno successivo. Tuttavia dal 22/09/2017 il ricorrente lamenta l'isolamento della linea. Dichiara di aver effettuato ripetuti solleciti con esito negativo e che la linea fissa è stata riattivata in data 03.05.2018, a seguito di istanza al Co.Re.Com., mentre la linea ADSL è stata ripristinata in data 09.05.2018. Egli afferma che in data 11.05.2018 al secondo incontro di mediazione, la TIM non ha voluto riconoscere la sua responsabilità addebitando parte dell'accaduto al precedente operatore Fastweb.

Il ricorrente chiede a mezzo n.2 formulari GU14:

1. *Indennizzo per la sospensione della linea fissa dal 22/09/2017 al 3/05/2018 data in cui è stata riattivata ;*
2. *Indennizzo per la mancata attivazione della linea adsl dal 22/09/2017 al 09/05/2018;*
3. *Indennizzo per mancata risposta ai reclami;*

L'istante in data 18/06/2018 con nota pec pervenuta al prot. n. 6404, ha descritto più dettagliatamente la successione dei fatti già illustrati in sede di ricorso di definizione su GU14, affermando un isolamento della durata di sette mesi della linea che impediva all'utente di ricevere chiamate in entrata ed ha rimarcato le proprie richieste già formulate nel predetto GU14 quantificando i relativi indennizzi reputati ad egli spettanti.

Posizione dell'operatore FASTWEB s.p.a.



L'operatore, nelle proprie memorie del 19/06/2018 pervenute al prot. n. 6462 in via preliminare evidenzia che non vi sono presenti a sistema, reclami inoltrati dall'utente nei confronti di Fastweb con le conseguenze che ciò comporta ai fini degli indennizzi.

Fastweb s.p.a. entrando nel merito, afferma di aver ricevuto una NPP il 06.10.17 chiusa il 20.10.17 e che nessun disservizio è presente sui sistemi; egli produce agli atti la fattura n.9060087 del 16.10.17 relativa al periodo dal 21 agosto 2017 al 15 ottobre 2017, che documenta un traffico telefonico che smentisce l'isolamento della linea denunciata dall'utente.

Posizione dell'operatore TIM s.p.a.

L'operatore TIM, nelle proprie memorie del 22/06/2018 prot. n. 9173 del 12.9.18, eccepisce in via preliminare, la parziale inammissibilità dell'istanza per ampliamento del petitum nella fase definitoria rispetto a quella conciliativa; inoltre evidenzia l'alternatività delle richieste di cui ai punti 1. e 2. del formulario GU14 e il carattere di richiesta "*repetita*" del punto 2.

Entrando nel merito Tim ritiene che vi sia stata concorso dell'utente nel disservizio in quanto l'istante ha allegato agli atti solo l'offerta "Promo Valore" non producendo alcunchè ai fini della migrazione, né ai fini dell'avvenuta contrattualizzazione. TIM afferma che la richiesta di migrazione non è documentata in maniera idonea dall'istante che non ha indicato il codice di migrazione, né ha provato l'avvenuta contrattualizzazione; viene rilevato che non vi sono reclami o diffide prodotti dall'utente. L'operatore descrive le fasi della migrazione che ha visto coinvolto anche l'operatore FASTWEB, al quale addebita delle responsabilità in quanto "*l'ordinativo di attivazione per la migrazione è stato emesso in data 20/10/2017 a seguito di avvenuta sottoscrizione della modulistica in data 09/09/17 con conseguente impossibilità di imputare a TIM l'asserita sospensione della linea dal 22/09/2017, essendo pacifico che a tale data la fornitura fosse eseguita da Fastweb*". TIM è dell'avviso che "*trattandosi di NP pura non è previsto un termine per l'espletamento essendo possibile procedere alla migrazione solo previa realizzazione della infrastruttura di rete*". TIM produce delle schermate commerciali che ritiene dimostrino, rifacendosi, tra l'altro ad una DAC in OLO dell'8/03/18, "*un periodo di tempo di gran lunga più circoscritto rispetto a quanto dedotto dall'istante, il cui rapporto contrattuale con TIM aveva principio di esecuzione solo in data 18/04/2018.*" concludendo che "*... alla luce di tali evidenze, l'unico indennizzo spettante non ai sensi dell'art.4, ma ai sensi dell'art3 co.3 delibera 73/11/CONS, è da calcolarsi dal 08/03/2018 al 18/04/2018*" e con riguardo all'attivazione dell'ADSL Fibra Promo-Valore afferma che "*...vi provvedeva in data 09/05/2018 e risulta quindi tempestiva, dovendo necessariamente essere espletata entro 30/50 giorni dopo l'avvenuta migrazione. Nessun indennizzo è pertanto dovuto*".

TIM è dell'avviso che nessun indennizzo è dovuto in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto l'istante non ha dimostrato di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all'operatore.

Il ricorrente, in riscontro alle memorie degli operatori produce in data 25/06/18 pervenute al prot. n.6796 del 26/06/2018 delle controdeduzioni tese al respingimento di quanto affermato da TIM in merito alla eccezione di parziale inammissibilità del ricorso, evidenziando il pregiudizio subito dall'istante da sette mesi di isolamento della linea relativamente alle telefonate in entrata con possibilità di effettuare le sole chiamate in uscita. Egli rimarca l'isolamento della linea Internet su fibra che non è stata mai collegata se non a seguito di istanza GU5.



In ordine alle fasi di migrazione il ricorrente afferma di aver effettuato numerose segnalazioni indicando il codice di migrazione verso TIM che non ha ammesso le proprie responsabilità pur essendo consapevole del disservizio, ma ha chiesto di integrare il contraddittorio con FASTWEB.

L'istante dichiara di aver dimostrato la prova del disservizio attraverso prova documentale e con i ricorsi su modello GU5 a seguito del quale il servizio è stato attivato.

L'operatore FASTWEB con controdeduzioni prodotte in data 17/06/2018 pervenute al prot. n. 6804 del 27/06/2018 afferma che *"... vero è che l'operatore recipient in occasione della contrattualizzazione dell'odierno ricorrente, decise di ricorrere alla procedura di NPP ... ma è vero altresì che il 20.10.17 la risorsa numerica passò, definitivamente sotto il controllo e la gestione del predetto recipient"* (Tim). A suffragio di quanto dichiarato l'operatore richiama le schermate Eureka prodotte nelle proprie memorie difensive che non risultano contestate. Fastweb contesta le affermazioni di TIM ritenendo che è previsto un termine per l'espletamento della NPP che deve rispettare le stesse modalità della NP per ragioni di certezza contrattuale; non ritiene utili le schermate "commerciali" prodotte da Tim a suffragio le date di attivazione e di espletamento della portabilità ed in particolare la DAC in OLO dell'8/03/18. Egli dichiara che *Fastweb già in data 06.11.2017 ha (correttamente) chiuso l'account ... se fosse vero che in tale data la numerazione non era passata in Tim quest'ultima non l'avrebbe certamente potuto rendere funzionante nel successivo mese di marzo perché detta numerazione sarebbe andata irrimediabilmente persa ed a fortiori, non può essere in alcun modo che vi sia stata una DAC l'8 marzo. ... la circostanza che Fasweb abbia chiuso l'account a novembre, ma l'utente abbia continuato ad usufruire del servizio in uscita fino al GU5 ... e la circostanza che Tim ha attivato la numerazione il 18.4.2018 sono elementi a dimostrazione del fatto che Fastweb ha visto uscire la numerazione dai suoi sistemi sin dal 20.10.17"*.

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. che FASTWEB s.p.a. hanno aderito al tentativo di conciliazione.

IN TEMA DI RITO deve dichiararsi l'ammissibilità parziale della domanda del ricorrente;

NEL MERITO, si ritiene che la domanda dell'utente possa essere parzialmente accolta:

Si ritiene necessario premettere che non risulta agli atti alcun reclamo prodotto dal ricorrente per cui l'operatore Fastweb, nel periodo temporale di sua competenza, non è stato messo nelle condizioni di risolvere il disservizio verificatosi (servizio voce in sola uscita).

In riferimento all'eccezione sollevata da TIM in ordine alla alternatività delle richieste di cui ai punti 1. e 2. del formulario GU14 nonchè al carattere di richiesta "repetita" del punto 2., si è dell'avviso che entrambe le richieste afferiscono ad un unico disservizio, sopra illustrato, che ha riguardato sia il servizio voce (che l'istante definisce "linea fissa"), sia il servizio ADSL-Fibra. Pertanto appaiono fondate entrambe le distinte e separate richieste di cui ai punti 1. 2. formulati dal ricorrente che avrebbe potuto riassumerle in un unico petitum. Pertanto non si ritiene possa essere accolta l'eccezione sollevata da TIM riguardo al di carattere di richiesta "repetita" del punto 2.



Parimenti si è del parere che non sussiste alternatività delle richieste essendo le stesse, come sopra esplicitato, distinte e separate vale a dire riguardanti due tipologie diverse di servizi (la prima riguardante la "voce" e la seconda i dati "ADSL-Fibra") quindi entrambi oggetto di indennizzi distinti.

A tal riguardo, considerato quanto sopra, si ritiene opportuno esaminare congiuntamente le due richieste.

1. *Indennizzo per la sospensione della linea fissa dal 22/09/2017 al 3/05/2018 data in cui è stata riattivata ;*
2. *Indennizzo per la mancata attivazione della linea adsl dal 22/09/2017 al 09/05/2018;*

Dall'esame degli atti risulta che TIM si è impegnato a fornire un servizio a seguito di richiesta di migrazione, sottoscritta dall'utente in data 09/09/2017 e agli atti di TIM, di una utenza proveniente da FASTWEB.

L'operatore TIM eccepisce che il ricorrente non abbia documentato in maniera idonea la richiesta di migrazione, che non abbia indicato il codice di migrazione, né abbia provato l'avvenuta contrattualizzazione con la sottoscrizione di un contratto.

In ordine alla richiesta di migrazione appare evidente l'esistenza di tale documento sottoscritto il 09/09/17, che la stessa TIM ha prodotto agli atti in allegato alle proprie memorie. In merito alla esistenza del titolo negoziale contrattuale si ritiene non si possa dubitare in quanto una presunta assenza contrattuale non avrebbe consentito all'operatore neppure di avviare la fase di migrazione. Per quanto riguarda l'indicazione del codice di migrazione si evince dagli atti, l'avvenuta acquisizione della numerazione nella disponibilità di TIM alla data del 20/10/2017 per cui non si ritiene rilevante tale eccezione in quanto superata dai fatti.

TIM richiama l'attenzione sul ruolo rivestito da FASTWEB nelle fasi di migrazione e delle relative responsabilità a carico di quest'ultimo.

Appare chiaro dall'esame degli atti che, come affermato da Fastweb e non contestato da Tim, che Fastweb *"già in data 06.11.2017 ha (correttamente) chiuso l'account. Se fosse vero che in tale data la numerazione non era passata in Tim quest'ultima non l'avrebbe certamente potuto rendere funzionante nel successivo mese di marzo perché detta numerazione sarebbe andata irrimediabilmente persa ... la circostanza che Fasweb abbia chiuso l'account a novembre, ma l'utente abbia continuato ad usufruire del servizio in uscita fino al GU5 ... e la circostanza che Tim ha attivato la numerazione il 18.4.2018 sono elementi a dimostrazione del fatto che Fastweb ha visto uscire la numerazione dai suoi sistemi sin dal 20.10.17"*. La circostanza che Fastweb abbia chiuso l'account a novembre, ma l'utente abbia continuato a fruire del servizio in uscita fino al GU5 e la circostanza che TIM ha attivato la numerazione oggetto di controversia diversi mesi dopo sono elementi a dimostrazione del fatto che Fastweb ha visto uscire la numerazione dai suoi sistemi sin dal 20/10/2017 come, tra l'altro, affermato da Fastweb e non contestato dalle parti.

Riguardo alla responsabilità degli operatori nelle fasi di migrazione è da considerare altresì che la società TIM riveste il ruolo di recipient per cui a fronte di una richiesta di migrazione aveva precise responsabilità in merito. D'altronde la stessa Carta dei Servizi TIM al punto 3.1.2 alla voce "Attivare un'offerta" recita: *"Ci impegniamo a comunicarti la data di attivazione dell'offerta o la data di appuntamento, se è necessario l'intervento di un nostro tecnico. Per assicurare la massima tempestività nell'attivazione, monitoriamo inoltre le fasi e i tempi*



dell'intero processo". Appare evidente che l'operatore ha disatteso tale obbligo non mettendo l'utente al corrente dei motivi del disservizio, e dei relativi tempi di soluzione, costringendo l'utente ad intraprendere l'attuale controversia, infine TIM provvedeva all'attivazione solo dopo il ricorso su formulario GU5 concluso con provvedimento temporaneo n.40/18.

Il disservizio ha riguardato sia il già attivo servizio "voce" (disservizio parziale visto che l'utente aveva la possibilità di effettuare chiamate in uscita, mentre la linea era interdetta per ricevere le telefonate) che l' "ADSL Fibra" (servizio di nuova attivazione).

Il ricorrente dichiara che il disservizio si è protratto nell'arco temporale dal 22/09/2017 al 03/05/2018 per la linea fissa, mentre la linea ADSL Fibra veniva collegata il 09/05/2018.

A questo punto si ritiene necessario precisare che si tratta di una migrazione di una utenza "voce" con contestuale richiesta attivazione di una linea ADSL-Fibra, quindi di due servizi di una stessa utenza, per cui appare opportuno assoggettare i termini temporali di attivazione e di riflesso di decorrenza iniziale del calcolo degli indennizzi, alla fattispecie afferente al servizio Fibra, attesa la stretta connessione tecnica tra i due servizi: pertanto il diritto all'indennizzo decorre come di seguito descritto.

Orbene, la Carta dei Servizi TIM prevede *"l'attivazione Linea in Fibra Ottica entro 60 giorni solari dalla richiesta"*. Considerato che la richiesta è stata formulata in data 09/09/2017 e considerati i 60 giorni solari massimi consentiti per l'attivazione, si deduce che i tempi di indennizzo decorrano dalla data del 08/11/2017 e si concludano alle date sopra individuate del 03/05/2018 per la "voce" e del 09/05/2018 per ADSL Fibra (come riconosciuto da entrambe le parti).

E' opportuno premettere che si ritiene non possa essere accolta la tesi illustrata da TIM di applicazione del comma 3 dell'articolo 3 dell'allegato A alla Delibera n.73/11/CONS in quanto il servizio Fibra risulta di prima attivazione, quindi non migrato dal precedente operatore donating.

Servizio Voce: periodo dal 08/11/17 al 03/05/18 totale giorni 175, utenza business, per cui:

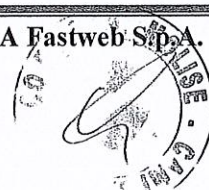
- giorni 175 x euro 2,50 (pro die ex art.5, co.2) x 2 (utenza business art. 12, co.2)= euro **875,00.**

Servizio ADSL Fibra: periodo dal 08/11/17 al 09/05/2018 totale giorni 181, utenza business, per cui:

- giorni 181 x 7,50 (pro die ex art.3 co.1) x 2 (utenza business art. 12, co.2)= euro **2.715,00.**

3. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;

Dall'esame degli atti nella comparazione del petitum esplicitato nei formulari UG innanzi individuati, con quanto chiesto nei formulari GU14, appare evidente che la richiesta di indennizzo per *mancata risposta ai reclami* non risulta presente in sede di conciliazione, ma appare solo nella successiva fase di definizione. Si ritiene pertanto, che la presente richiesta 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 le sopraggiunte questioni aprirebbero 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 dette questioni state formulate nella precedente fase conciliativa.



Spese di procedura.

Visto l'art. 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, e l'art. 19 III.5.4 della Delibera 276/13/CONS, pur se non richieste, si ritiene di poter riconoscere in euro 100,00 le spese di procedura per entrambe le fasi procedimentali di conciliazione e di definizione.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

Al Direttore del Servizio CO.RE.COM. Molise:
di accogliere parzialmente l'istanza di **Definizione D.M.A. GU14 prot. n.5222 del 21/05/2018 TIM Telecom S.p.A Fastweb S.p.A. Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business. Utenza n. 1**
nei confronti di **TIM Telecom s.p.a.**, la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- 1) Indennizzo di euro **875,00 (ottocentosettantacinque/00)** ai sensi del combinato disposto degli artt. 5 co.2 e 12, co.2 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.
- 2) Indennizzo di euro **2.715,00 (duemilasettecentoquindici/00)** ai sensi del combinato disposto degli artt. 3 co.1 e 12, co.2 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.
- 3) Spese di procedura di euro **100,00 (cento/00)** per entrambe le fasi procedimentali.
-di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 15/11/2018

Il Responsabile dell'istruttoria
dott. Luigi Ciambriello

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

(Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.lgs. n. 82/2005)

