



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. *171/22*

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/49493/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 10/11/2022;

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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”* e ss.mm.

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 24/11/2018 acquisita con protocollo n. 0204562 del 24/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società [REDACTED], codice fiscale/P.iva [REDACTED], rappresentata dall’utente [REDACTED] codice fiscale [REDACTED], ha presentato in data 24/11/2018 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con l’operatore TIM SpA (Kena mobile) relativo al Servizio di Telefonia fissa - Codice cliente o Numero contratto: utenze [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] ed altre più linea dati- Tipo di



contratto: Affari – Questa la descrizione dei fatti: “ Ad aprile 2016 è stata effettuata una variazione scritta da Telecom a Telecom per attivazione della NICI “comunicazione integrata” che prevede il passaggio delle numerazioni da tecnologia ISDN a tecnologia VOIP con centralino virtuale e vendita di apparati come da fattura del 27/09/2016 (euro 3144,84) che allego. l'utenza [REDACTED] è stata attivata con tecnologia NICI a luglio 2016, le utenze [REDACTED] e [REDACTED] sono state attivate in tecnologia NICI solo a dicembre 2017 con oltre un anno di ritardo come dimostra il foglio lavorazione Telecom Italia che allego. Da luglio 2016 a Dicembre 2017 siamo stati costretti a pagare doppia fatturazione per le utenze in tecnologia ISDN ([REDACTED] e [REDACTED]) più l'utenza in tecnologia NICI ([REDACTED]), in allegato tutte le fatture emesse in questo periodo Richiesta attivazione NICI (Comunicazione Integrata) del 23/06/2016 esigenza n. SH1265805 cod. prog. 55bu82602b [REDACTED] attiva dal 14/04/2016 attivata in voip [REDACTED] attiva dal 17/11/2017 [REDACTED] attivata dal 17/11/2017 A settembre 2016 è stato inviato un reclamo scritto per errata fatturazione dei servizi voce e per delle voci in fattura mai richieste, reclamo mai riscontrato formalmente e mai risolto il problema. A settembre 2016 è stato inviato un reclamo scritto per malfunzionamento e lentezza della linea dati a cui non è mai stato dato riscontro ed il problema non è mai stato risolto. A dicembre 2016 è stato inviato un reclamo scritto per errata fatturazione dei servizi Nuvola e del servizio dati internet che allego a cui non è mai stata data risposta. “
- Richieste: 1) indennizzo per ritardata attivazione delle utenze in tecnologia Vopi Nici dalla data di stipula del contratto - aprile/maggio 2016 alla data di attivazione 17 novembre 2017; 2) storno e rimborso e ricalcolo di tutte le fatture emesse per le utenze [REDACTED] - 0 [REDACTED] - [REDACTED] per il pagamento di due servizi equivalenti; 3) indennizzo per malfunzionamento della linea dati dalla data di segnalazione 08/09/2016 fino al 27/01/2018; 4) indennizzo per mancata risposta ai molteplici reclami per errata fatturazione del servizio Nuvola del 21/12/2016; 5) errata fatturazione servizi telefonici 08/09/2016, lentezza dati del 08/09/2016 a cui non è mai stata data risposta. - Disservizi segnalati: 1.) Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 08/09/2016, Data riscontro: Non risolto) 2. Attivazione profilo tariffario non richiesto (Data reclamo: 08/09/2016, Data disattivazione: Non risolto) 3. Contestazione fatture (Data reclamo: 08/09/2016) 4. Ritardo attivazione del servizio (Data richiesta: 01/05/2016, Data attivazione: 24/11/2018) 5. Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite 6. Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 21/12/2016, Data disattivazione: Non risolto) 7. Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 08/09/2016, Data risoluzione: Non risolto) 8. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 21/12/2016, Data riscontro: Non risolto). In allegato alla istanza di definizione l'utente ha depositato: il verbale di mancato accordo in data 30.08.2018 del Procedimento n. UG/3222/2018 nonché il verbale di variazione per incremento su NICI attiva in data 17.11.2017; fattura del 27.09.2016 per materiale Nici consegnato il 13.07.2016 (pagamento rateizzato); alcune fatture relative al periodo compreso tra luglio -agosto 2016 e 1 bimestre 2018. in data 16.09.2020, replica tardivamente alla memoria depositata da TIM il 08.07.2020 l'utente ha dedotto: Ad aprile 2016 è stata effettuata una variazione scritta da Telecom a Telecom per attivazione della NICI “comunicazione integrata” che prevede il passaggio delle numerazioni da tecnologia ISDN a tecnologia



VOIP con centralino virtuale e vendita di apparati come da fattura del 27/09/2016 (euro 3144,84) che allego. l'utenza [REDACTED] è stata attivata con tecnologia NICI a luglio 2016, le utenze [REDACTED] e [REDACTED] sono state attivate in tecnologia NICI solo a dicembre 2017 con oltre un anno di ritardo come dimostra il foglio lavorazione Telecom Italia che allego. Da luglio 2016 a Dicembre 2017 siamo stati costretti a pagare doppia fatturazione per le utenze in tecnologia ISDN ([REDACTED] e [REDACTED]) più l'utenza in tecnologia NICI ([REDACTED]), in allegato tutte le fatture emesse in questo periodo Richiesta attivazione NICI (Comunicazione Integrata) del 23/06/2016 esigenza n. SH1265805 cod. prog. 55bu82602b [REDACTED] attiva dal 14/04/2016 attivata in voip [REDACTED] attiva dal 17/11/2017 [REDACTED] attiva dal 17/11/2017 A settembre 2016 è stato inviato un reclamo scritto per errata fatturazione dei servizi voce e per delle voci in fattura mai richieste, reclamo mai riscontrato formalmente e mai risolto il problema. A settembre 2016 è stato inviato un reclamo scritto per malfunzionamento e lentezza della linea dati a cui non è mai stato dato riscontro ed il problema non è mai stato risolto. A dicembre 2016 è stato inviato un reclamo scritto per errata fatturazione dei servizi Nuvola e del servizio dati internet che allego a cui non è mai stata data risposta"

2. La posizione dell'operatore

Telecom Italia S.p.A.(di seguito Telecom) per il tramite dell'Avv. [REDACTED] nella memoria depositata il 08.07.2020 ha preso posizione sull'istanza presentata nell'interesse della società [REDACTED] esponendo quanto segue. La ricorrente contesta addebiti difformi da quelli pattuiti relativamente alle utenze telefoniche n [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED]. In riferimento alla presente istanza di definizione, dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che l'utente con l'es. SH 1265805 veniva richiesta la migrazione dell' isdn multinumero [REDACTED], la migrazione della linea RTG [REDACTED] e la creazione di una nuova linea VoIP [REDACTED], come da contratto allegato del 20.06.16. In tal modo è stata creata la NICI. Connettività attiva in data 05/07/16. NICI e Prodotti attivi dal 16/09/16. Con l'es. SH 1502734 del 9 novembre 2017 veniva richiesta una variazione della NICI per migrare le linee [REDACTED] e [REDACTED]. Tale lavorazione è stata effettuata in CRM con OL del 9/11/2017. In data 17/11/2017 sono state migrate le linee, come da contratto allegato dell'08.11.17 • [REDACTED] • ([REDACTED] La linea [REDACTED] è stata migrata in NICI il 16/9/2016. Con la fattura del 2/2017 sono stati rimborsati i canoni dal 16/9/2016. La linea [REDACTED] è stata migrata in NICI il 16/9/2016. Con la fattura del 6/2016 sono stati rimborsati i canoni dal 16/9/2016 La linea [REDACTED] è stata migrata in NICI il 17.11.17 Con la fattura del 1/18 si sono interrotti i canoni al 17.11.17 La linea [REDACTED] è stata migrata in NICI il 17.11.17 Con la fattura del 1/18 si sono interrotti i canoni al 17.11.17 Per il numero [REDACTED]: • Le 2 NDC pari ad euro 713,06 sono state RIMBORSATE in data 07.11.18 • La FATTURA NEGATIVA di euro 433,34 è stata RIMBORSATA in data 07-11-18 (vedi schermata rimborsi allegata). A seguito della sistemazione contabile effettuata tramite le varie note di credito e rimborsi. Le fatture riferite alla connettività ed alla NICI sono regolari e perfettamente coerenti con l'offerta sottoscritta. Come da copia CONTRATTO SOTTOSCRITTO DAL CLIENTE IN DATA



20/06/16 PER IL SERVIZIO NICI ([REDACTED] , [REDACTED]) + OSPITA VIRTUALE ([REDACTED]) I CUI COSTI INDICATI (CONTRIB. ATTIVAZIONE EURO 50,00 + 80,00 + 6,00 +IVA E CANONI 40,00 + 392,50/MESE + IVA) SONO CORRETTAMENTE PRESENTI SULLE RELATIVE FATTURE. Dalle verifiche effettuate nei sistemi di rete non risultano segnalazioni di guasto aperte per la connettività [REDACTED].

Esito verifiche OA: presenti i seguenti TT di guasto: - AHBSU6009158528 - aperto il 22/09/16 e chiuso in pari data come autoeliminato e le note: "Val Home: AB: >20 AT: >20 BT: >20 cap: mohm AttU: 27 AttD: 47 MrU: 15 MrD: 12 velU: 831 velD: 7745 nota: Ok prove su tratta e con cliente " - AHFSU6009198502 - aperto il 10/10/16 con le note: "IL CLIENTE LAMENTA F.S CENTRALINO INOLTRE NON RIESCONO A SMISTARE SULLA CHIAMATA NOTTURNA "Chiuso l'11/10/16 con le note: "riconfigurazione scheduling orari e risponditore automatico istruito cliente alla procedura su sito com. integrata ok cliente Dott. [REDACTED] 3 - AHBSU6009229395 - aperto il 24/10/16 con le note: "Il cliente codless su IP voip. IL cliente ha bisogno dei parametri IP per configurare una suoneria. ". Chiuso in pari data come non riscontrato e le note: "Wr aperta su numero errato (isdn). Trattasi di nici smart con tgu prodotto 82313519634 ed ip lan 80.19.136.12/30. Il cliente desidera SOLO CONOSCERE IP LAN PUBBLICI. DA NON DISPACCIARE SUL TERRITORIO". In merito alla lentezza relativa al servizio dati la normativa è ben chiara in merito, infatti A partire dal mese di Ottobre 2010 è stato reso operativo il sistema Ne.Me.Sys, il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa. Pertanto, in conformità all'art. 8 della Delibera 244/08/CSP secondo il quale : "qualora l'utente riscontri valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, può presentare entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura mediante il servizio di cui al comma 1 di detta Delibera, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa", il cliente a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione (Determina Co.re.com Calabria n. 264/16 e n. 137/16). Dunque, stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali del nuovo strumento di test di velocità sul sito www.misurainternet.it, le nuove segnalazioni e reclami addotti nella presente controversia a sostegno dell'asserita lentezza del collegamento avrebbero dovuto essere sopportati dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui all'art. 8 comma 6 della Delibera 244/08/CPS. Si rileva che le richieste avanzate non possono essere accolte in quanto, dalla documentazione in atti non si rileva la presenza della documentazione prevista dalla normativa vigente. Inoltre si evidenzia che all'istante non spetterebbe comunque nessun indennizzo per il disservizio de quo, in quanto la normativa vigente prevede, comunque, in caso di lentezza adsl solo la possibilità per l'utente di cessare l'utenza senza penali. Ad oggi la posizione amministrativa vede uno scoperto pari ad € 1.445,95. Alla luce di quanto esposto, atteso la sistemazione contabile e amministrativa effettuata dalla società convenuta, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita



accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. PQM Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, CHIEDE All' Ill.mo Co.Re.Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto. Napoli 06.07.202. Adv.

Si allegano i seguenti documenti: 1) Contratto; 2) Variazione NICI; 3) Elenco Rimborsi; 4) Conto 6/16- [redacted]; 5) Conto 2/17- [redacted]; 6) Conto n. 1/18 - [redacted]; 7) Conto n. 1/18- [redacted]; 8) Estratto conto.

3. Motivazione della decisione

MOTIVAZIONE: Occorre premettere che sia la parte istante, sia l'operatore tramite i rispettivi delegati hanno partecipato all'udienza per tentare la conciliazione fissata in questa fase il 15.07.2022 e conclusasi con un mancato accordo. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento e, pertanto, è proponibile ed ammissibile essendo stata proposta entro i prescritti novanta giorni dalla sottoscrizione, in data 30.08.2018, del verbale di mancato accordo della procedura UG/3222/2018 del quale è stata offerta prova documentale. La procedura era stata assegnata al precedente responsabile il 01.06.2020 e l'operatore ha depositato tempestivamente (in data 08.07.2020).la propria memoria difensiva ed i documenti alla stessa allegati. Al contrario, l'utente ha depositato la sua replica il 16.09.2020, oltre il termine fissato dall'art. 16, comma 2 del Regolamento , pertanto le deduzioni e richieste istruttorie ivi formulate sono irricevibili. Nel corso dell'udienza di discussione del procedimento fissata per il 15.07.2022 le parti hanno sviluppato le proprie argomentazioni riportandosi alla documentazione tempestivamente depositata nel fascicolo a sostegno delle rispettive tesi accettando reciprocamente il contraddittorio sulla stessa. Ciò premesso in rito, circa il merito della istanza si osserva quanto segue. Dalle difese svolte dall'operatore e dall'esame della documentazione versata in atti dalle parti e che non risulta contestata è possibile ricostruire la vicenda contrattuale nei termini seguenti. La società [redacted].in persona del suo amministratore, sig. [redacted], in data 20.06.2016 aveva sottoscritto un contratto che prevedeva la migrazione dell' isdn multinumero [redacted] la migrazione della linea RTG [redacted] e la creazione di una nuova linea VoIP [redacted] che servivano la sede aziendale di via [redacted], Loc. [redacted] ([redacted]).Gli apparati venduti risultano essere stati regolarmente consegnati a luglio del 2016 ed entrambe le parti concordano sul fatto che la connettività è attiva dal luglio 2016 e che la NICI relativamente al n. [redacted] è attiva dal 16/09/16. Inoltre, dalla documentazione prodotta dall'utente (foglio lavorazione Telecom del 17.11.2017 prot. il 24.11.2018) risulta confermata la circostanza dedotta e documentata dall'operatore (doc.2 prodotto dall'operatore) che, in esecuzione del contratto sottoscritto il 08.11.2017, con l'es. SH 1502734 del 9 novembre 2017 veniva richiesta una variazione della NICI per migrare le linee ([redacted] e ([redacted]). Dunque, contrariamente a quanto sostenuto dall'utente, quella del 17 11 2017 non sembra affatto essere stata una nuova attivazione eseguita in ritardo dall'operatore, bensì è stata una variazione per incremento su NICI attiva per migrare le linee [redacted] e [redacted] diverse da quelle di cui al contratto concluso



il 20.06.2016. Tale operazione risulta essere stata tempestivamente eseguita dall'operatore il 17.11.2017. Infatti, per effetto della avvenuta migrazione in NICI nelle fatture 1° 2018, gennaio-febbraio 2018 relative alle linee ([REDACTED] e [REDACTED] (prodotte dall'operatore il 08.07.2020) i canoni si interrompono al 17.11.2017. Per altro, tra i documenti versati in atti non si rinviene alcun reclamo per ritardata attivazione. Pertanto la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione di cui al n.1) dell'istanza non può essere accolta perché è infondata. I soli reclami dei quali vi sia traccia negli atti del procedimento sono i due in data 30.08.-01.09.2016 nei quali viene contestato l'importo della fattura n.XT [REDACTED]-4° 2016 -emessa il 08.07.2016- per errata fatturazione e si lamenta la lentezza della line internet la cui velocità sarebbe inferiore a quella contrattualmente convenuta ed il reclamo in data 21-23.12.2016 nel quale viene contestato l'importo della fattura XT [REDACTED]-6°2016 -settembre -ottobre 2016 perché gli importi richiesti dall'operatore non sarebbero quelli contrattualmente pattuiti. A fronte di tali reclami l'operatore ha prodotto due riscontri scritti. Col primo riscontro, in data 22.02.2017, relativo alla fattura XT [REDACTED]-6°ed alla fattura n. 8T [REDACTED]-5°2016-luglio -agosto 2016 emesse per la linea telefonica [REDACTED] si comunica al cliente l'emissione di 2 note di credito rispettivamente di € 375,77 ed € 337,29 per gli errati addebiti di penali e traffico contenuti in quelle fatture e si precisa che i canoni della liea ISDN sarebbero stati automaticamente rimborsati sul conto telefonico di prossima emissione. In effetti, tra i documenti prodotti dall'operatore si rinviene anche la fattura negativa n.XT [REDACTED] di € 433,34 relativa ai canoni Isdn . Agli atti vi è prova (doc. n.3) che i rimborsi risultano essere stati effettivamente eseguiti dall'operatore in data 07.11.2018. Dunque, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, l'operatore ha risposto al reclamo ed ha rimborsato al cliente la somma di € 1146,40 adempiendo spontaneamente a quanto richiesto dal cliente con cessazione della materia del contendere sulla domanda di rimborso. Tuttavia, in ragione dell'acclarata ingiusta fatturazione, si ritiene applicabile alla fattispecie la norma introdotta dall'art 1, comma 292 della L.160/2019, e, pertanto riconoscere comunque, d'ufficio, all'istante un indennizzo di € 114,60 pari al 10% delle somme riconosciute non dovute. Il secondo riscontro scritto, in data 26.05.2017, è relativo alla fattura n. XT [REDACTED]-6°2016 (emessa per i canoni del servizio internet). In detto documento comunica al che effettuate le dovute verifiche è emersa la regolarità dei canoni. In vero, esaminato il contratto sottoscritto il 20.06.2016 (doc. n.1 prodotto dall'operatore) non disconosciuto dal cliente sembrerebbe che vi sia piena coerenza tra gli importi fatturati ed i termini economici dell'offerta sottoscritta. Pertanto la richiesta di rimborso di cui al n.2) , ammissibile per le sole fatture contestate, non può essere accolta perché risulta essere stata soddisfatta per la fattura n.XT [REDACTED]-4° 2016 ed è infondata per la fattura n. XT [REDACTED]-6°2016. Per quanto attiene al reclamo del 30.08.2016 relativo alla presunta non corrispondenza della velocità di navigazione offerta rispetto a quella pattuita si osserva quanto segue. Ai sensi dell'art. 8 della Delibera 244/08/CSP: "qualora l'utente riscontri valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, può presentare entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura mediante il servizio di cui al comma 1 di detta Delibera, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non si risconti il ripristino dei livelli di qualità entro



30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa". Come ha avuto modo di affermare la giurisprudenza: "qualora l'utente riscontri valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, può presentare entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura mediante il servizio di cui al comma 1 di detta Delibera, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non si risconti il ripristino dei livelli di qualità entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa", il cliente a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione (Determina Co.re.com Calabria n. 264/16 e n. 137/16 "qualora l'utente riscontri valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, può presentare entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura mediante il servizio di cui al comma 1 di detta Delibera, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non si risconti il ripristino dei livelli di qualità entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa. Dunque, stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali dello strumento di test di velocità sul sito www.misurainternet.it, il reclamo addotto nella presente controversia a sostegno dell'asserita lentezza del collegamento avrebbe dovuto essere supportato dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui all'art. 8 comma 6 della Delibera 244/08/CPS. Agli atti non si rinviene lo speed test che l'utente sostiene di avere eseguito. Dunque la richiesta di indennizzo per malf funzionamento della linea internet avanzata al n. 3) non può essere accolta in quanto, dalla documentazione in atti non si rileva la presenza della documentazione prevista dalla normativa vigente. In ogni caso all'istante non spetterebbe comunque nessun indennizzo per il presunto disservizio de quo, in quanto la normativa vigente prevede in caso di lentezza adsl documentalmente provata in maniera puntuale, solo la possibilità per l'utente di cessare l'utenza senza penali. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, di cui al n.4) dell'istanza, alla luce della documentazione prodotta dall'operatore, sopra richiamata, si ritiene di poter accoglierla limitatamente al reclamo del 30.08.2016 relativo alla velocità di navigazione atteso che allo stesso non risulta agli atti essere stato mai dato riscontro. L'indennizzo può essere pertanto riconosciuto nella misura massima di € 300,00 di cui all'art. 12, comma 1 dell'allegato A della delibera n.347/18/CONS. Infine risultano essere del tutto inammissibili perché genericamente formulate le richieste di cui al n.5). Nel corso dell'istruttoria è emerso che il rapporto è cessato nel 2020 e l'operatore sulla scorta dell'estratto conto prodotto (doc. n.8) ha determinato in € 1.445,95 il debito del cliente relativamente alle utenze oggetto della controversia. Tale somma non è stata contestata dal cliente, pertanto, deve ritenersi pacifica, per cui, trattandosi di credito certo, liquido ed esigibile potrà essere oggetto di compensazione con il credito maturato dal cliente verso l'operatore a titolo di indennizzo.. In conclusione la società TIM S.p.a, operata la compensazione tra il credito vantato verso il cliente (€ 1.445,95) con quello vantato dal cliente nei suoi confronti (€

114,60 + € 300,00), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della Definizione e sino al saldo effettivo, a titolo di indennizzo per ingiusta fatturazione e per mancata risposta al reclamo in ordine alla tematica della velocità di navigazione, vanterà un residuo credito di € 1.031,35 nei confronti di [REDACTED] ;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuto, relativamente alla utenza multi-numero ([REDACTED] ed a quelle alla stessa collegate ([REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] e [REDACTED] oggetto della presente istanza, a compensare il credito complessivamente vantato dall'istante per gli indennizzi spettanti pari rispettivamente alla somma di € 114,60 ed alla somma di € 300,00, per tutte le motivazioni in premessa, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data della presentazione della Definizione e sino al saldo effettivo, con il credito incontestato di € 1.445,95, vantato da TIM S.p.A. nei confronti dell'istante. Il Comitato, per effetto dell'intervenuta compensazione, ridetermina in € 1.031,35 (milletrentuno/35) il credito vantato da TIM S.p.A. nei confronti dell'istante

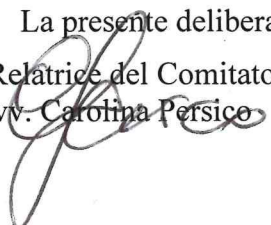
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

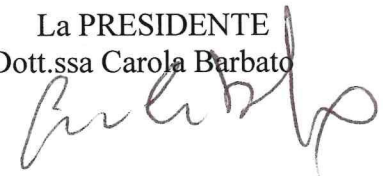
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico



La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato



per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

