

**DELIBERA n°\_172\_**

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14 / 198295 / 2019)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 16/09/2020;

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 modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 04/11/2019 acquisita con protocollo n. 0470321 del 04/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La ditta individuale XXXXXXXXX rappresentata dalla stessa Sig.ra XXXXXXXXX, ha lamentato nei confronti della società TIM S.p.A. per l'utenza di tipo business XXXXXXXXX, il malfunzionamento dell'utenza, la mancata o tardiva risposta ai reclami e l'indebita fatturazione nel periodo oggetto di disservizio. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nei propri scritti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 23/02/2017 riscontrava la completa interruzione dei due servizi , voce e ADSL;

- in pari data, il disservizio veniva reclamato con l'apertura del ticket di guasto n.1+37WWM+1192;

-in data 01/08/2017, a causa della mancata risoluzione del disservizio, sporgeva reclamo con apertura del ticket di segnalazione n.1+3C1XTP195 e nella successiva data del 19/10/2017 formulava ulteriore reclamo con apertura del ticket 1+3DX93P1026;

- in data 13/03/2018, a mezzo raccomandata a/r, inviava un reclamo scritto alla TIM S.p.A.;

- nella successiva data del 28/06/2018, stante il procrastinarsi del disservizio, avviava la procedura d'urgenza pratica GU5/14220/2019;

- i servizi venivano riattivati solo in data 18/07/2019, dopo 849 giorni di assoluta interruzione;

- nonostante il grave disservizio patito, la stessa provvedeva al regolare pagamento delle fatture.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

1) indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e ADSL, ex art. 6 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, dal 23/02/2017 al 18/07/2019, per un totale di giorni 849;

2) indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, dal 23/03/2017 ad oggi, per un totale di 957 giorni;

3) ripetizione dei canoni corrisposti in assenza di servizi;

4) annullamento di eventuali morosità pendenti;

5) rimborso per spese di procedura ed assistenza.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore TIM S.p.A. di seguito TIM, società o operatore, nel rispetto dei termini indicati, ha depositato la memoria con allegata documentazione, nella quale in sintesi, ed a difesa del proprio operato ha dichiarato quanto segue. In primis, ha menzionato che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che “ Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono”, pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre ha esplicitato che, il comma 3 del sopra citato articolo stabilisce che ” Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità dei reclami e delle segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1”. Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la “tracciabilità” di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'Agcom. Per quanto sopra argomentato, quindi ha ribadito che dalla consultazione dei retro cartellini guasti, è stato possibile verificare la presenza di due sole segnalazioni (20.02.17- 22.02.17 e 01.08.17- 05.08.17) chiuse complessivamente con 4 giorni di ritardo rispetto ai tempi previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Difatti, l'art.15 delle C.G.A. rubricato “Segnalazioni di guasto-Riparazioni” al punto 2 stabilisce che: “Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione”. Nel proseguo quindi ha dichiarato, atteso il ritardo di cui sopra, che la convenuta ha già provveduto a corrispondere all'utente un indennizzo complessivo di euro 54,30, e che tale rimborso è stato caricato sul conto n. 4/18, calcolato secondo i parametri previsti dalle C.G.A. ed è conforme ai principi di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in

quanto soddisfano l'intero periodo intercorrente tra la data di segnalazione del disservizio e la data di effettivo ripristino dell'utenza. Inoltre ed in relazione al lamentato disservizio di cui l'utente si duole e per il quale ha dichiarato che lo stesso si sia protratto sino alla data del 18/07/2019, la stessa ha evidenziato che l'utente agli atti deposita un solo reclamo avente data aprile 2018, ma mancante della prova di consegna all'operatore; ed inoltre evidenzia che nell'arco temporale intercorrente dal mese di aprile 2018 al mese di luglio 2019 vi è una totale assenza di reclami, il che attesta un'assoluta inerzia da parte dell'utente, che esclude il riconoscimento di ogni tipo di indennizzo. Il tutto dimostrato dal fatto che per la documentazione in atti depositata, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della sua tracciabilità, e sia al fine di ottenere i dovuti aggiornamenti sullo stato dello stesso (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso de quo invece non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Pertanto sul punto ha evidenziato che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza; evenienza che non si è verificata nel caso di cui si discute. Pertanto ed in conclusione ha ribadito che avendo già corrisposto, secondo le proprie C.G.A. l'indennizzo dovuto, non si ravvedono ulteriori responsabilità contrattuali, e quindi l'utente non ha diritto a nessun altro tipo di indennizzo, ed ha chiesto al Corecom il rigetto dell'istanza poiché infondata, sia in fatto che in diritto.

### **3. Controdeduzioni dell'istante**

L'utente in sede di controdeduzioni ha ulteriormente specificato quanto segue. In primis ha evidenziato, che per tutto quanto non espressamente contestato in memoria dall'operatore, la ricostruzione dei fatti così come indicata dall'utente, si deve ritenere confermata dal convenuto gestore. Nel proseguo, ha argomentato che l'operatore non ha assolto all'onere probatorio sullo stesso ricadente, volto a testimoniare la corretta erogazione del servizio. Difatti la TIM non ha prodotto nulla relativamente alla tempestiva risoluzione dei guasti, nonché del ripristino dei servizi ed ancora nulla, relativamente alla presenza di traffico volto a smentire la ricostruzione dei fatti da parte dell'istante. In riferimento alla schermate depositate in atti da parte dell'operatore, ne ha contestato la loro validità, atteso che, secondo pacifica e consolidata giurisprudenza civilistica un documento di auto-produzione non può in nessun caso costituire prova

dell'esatto adempimento, nel momento in cui questo viene prodotto ed utilizzato dallo stesso soggetto che ne è autore. Sull'argomento quindi ha menzionato la sentenza n. 8290/2016 della VI Sezione civile della Suprema Corte di Cassazione che cita ....“ un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio”...., ed ancora ed in relazione al mancato deposito in atti del traffico generato sull'utenza de qua, ha menzionato varie Deliberazione del Co.Re.Com. Lazio (ex plurimis Delibera DL/077/18/CRL/UD del 31 luglio 2018, e Corecom LAZIO/D/496/2016)”. Nel proseguo ha argomentato che un dato certo e conclamato è l'esistenza delle segnalazioni che l'istante ha effettuato nei giorni del 20/02/2017 – 22/02/2017 – 01/08/2017 – 05/08/2017, ed un altro dato certo è che il disservizio fosse ancora esistente nella data del 28/06/2019, tanto da costringere la Sig.ra XXXXXXXX ad avviare il procedimento d'urgenza GU5/142208/2019, conclusosi poi con l'archiviazione nella data del 18/07/2019 atteso il ripristino dei servizi da parte della società resistente solo in tale data, come da esplicita dichiarazione resa dall'istante in seno alla pratica GU5 sopra citata. In conclusione, e per quanto ampiamente argomentato e documentato, l'utente ha reiterato tutte le richieste di indennizzo formulate in istanza.

#### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. La controversia verte sul malfunzionamento dell'utenza di tipo business XXXXXXXX in presenza di reiterati reclami sporti dalla parte istante, per un lungo lasso temporale indicato dall'istante dalla data del 23/02/2017 alla data del 18/07/2019; data quest'ultima in cui il disservizio è stato risolto dall'operatore solo ed a seguito della richiesta del provvedimento d'urgenza, ex art.5 del Regolamento. Prima di entrare nel merito della vicenda è doveroso fare alcune dovute precisazioni che di seguito si esplicano. Dalla disanima degli atti al fascicolo è indubbio che l'utenza de qua ha subito dei disservizi ma è altrettanto indubbio, che tali disservizi non sono stati mai reclamati dall'istante ma soltanto segnalati all'operatore nelle date del 20/03/2017- 01/08/2017 – 19/10/2017- 06/12/2017 e 09/07/2019, coma da elenco Trouble Ticket impianto XXXXXXXX depositato in atti dall'operatore e di cui se ne conferma l'attendibilità, come da normativa Agcom sul punto. Tali segnalazioni venivano effettuate tramite call-center e non venivano poi seguite da alcun reclamo scritto. Per quanto sopra evidenziato e documentato in atti, è indubbio che l'istante nel corso dell'anno 2017 ha subito un disservizio saltuario sull'utenza de qua, ma altrettanto certo è che nel l'arco temporale che va dalla data del 06/12/2017,ultima segnalazione, alla data del 09/07/2019, quindi

per 1 anno e 7 mesi, non ha effettuato ulteriori segnalazioni di disservizio per l'utenza di tipo business XXXXXXXXX, né tramite il servizio dedicato dell'operatore, né con reclami scritti. Sul punto, è doveroso ricordare che l'art. 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi, testualmente riporta "... Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto, venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza...". Premesso ed argomentato quanto sopra, nel proseguo e nel merito della richiesta di cui al punto 1) si significa quanto segue. Dalla lettura della missiva TIM S.p.A. prot. n.C20183239 avente data 16/05/2018, depositata in sede di memoria dall'operatore e non eccepita né smentita dall'istante nei propri scritti, è risultato che l'utente solo nella data del 07/05/2018 e nella successiva data del 16/05/2018, tramite contatto telefonico con l'operatore, richiedeva alla società resistente l'indennizzo dovuto per la tardiva riparazione del guasto segnalato nelle rispettive date del 20/02/2017 e del 01/08/2017. L'operatore riscontrando la tardività nella riparazione del guasto, come dichiarato dallo stesso in memoria "...chiuse complessivamente con 4 giorni di ritardo rispetto ai tempi previsti dalle C. G. A.", ha riconosciuto a favore dell'istante l'indennizzo previsto dalle C.G.A. di un importo pari ad euro 54,30, mediante accredito diretto in fattura, nello specifica fattura n. 8V00271177 del 06/06/2018, agli atti depositata. Orbene, dalla disanima del retro cartellino guasti in atti depositato ed atteso quanto dichiarato dalle parti nei propri scritti si evidenzia quanto segue. Con riferimento al disservizio segnalato nella data del 20/02/2017, e chiuso dalla TIM con TT nella data del 25/02/2017, si riscontra un ritardo di tre giorni rispetto alla tempistica indicata nelle C.G.A. dell'operatore, pertanto per questi 05 giorni di disservizio spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art. 6, commi 1 e 3, in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 12,00 pro-die per un totale di euro 60,00 quale indennizzo per il servizio fonia ed euro 60,00 quale indennizzo per il servizio ADSL. Parimenti per quello segnalato nella data 01/08/2017, atteso che la data riportata di chiusura del TT è quella del 07/08/2017, quindi con un ritardo di quattro giorni rispetto alla tempistica indicata nelle C.G.A. dell'operatore. Quindi anche per tale disservizio spetta all'utente l'indennizzo di cui all'art. 6, commi 1 e 3, in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 12,00 pro-die per un totale di 07 giorni, ovvero dalla data dell' 01/08/2017 alla data del 07/08/2017, per la complessiva somma di euro 84,00 quale indennizzo per il servizio voce ed euro 84,00 quale indennizzo per la componente ADSL. Mentre non risulta dovuto all'istante alcun indennizzo, per la segnalazione effettuata nella data del 19/10/2017 atteso che il disservizio risulta chiuso entro i due giorni successivi alla data della segnalazione come da C.G.A., chiuso con TT nella data del 21/10/2017. Nel proseguo è risultato altresì dovuto l'indennizzo per la segnalazione effettuata dall'utente nella data del 06/12/2017,



atteso che tale disservizio risulta chiuso oltre i due giorni previsti dalla C.G.A. dell'operatore, difatti risulta chiuso TT nella data del 09/12/2017. Pertanto spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art.6, commi 1 e 3, in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 nella misura di euro 12,00 pro-die, dalla data del 06/12/2017 alla data del 09/12/2017 per un totale di 04 giorni. La società resistente quindi è tenuta a corrispondere all'utente la complessiva somma di euro 48,00 per il malfunzionamento sulla componente voce ed euro 48,00 per il malfunzionamento sulla componente ADSL. Dopo la data del 09/12/2017 e fino alla data del 09/07/2019, quindi per 1 anno e 7 mesi, non risultano ulteriori segnalazioni di guasto effettuate dell'utente all'operatore per l'utenza de qua. Orbene nell'istanza e nei propri scritti, l'istante ha dichiarato più volte , di aver avuto ripristinati i servizi solo nella data del 18/07/2019 e solo a seguito di specifica richiesta al Corecom del provvedimento d'urgenza, ex art. 5 del Regolamento, formulata nella data del 28/06/2019. Sulla tale richiesta ( provvedimento d'urgenza) è comunque doveroso fare alcune precisazioni e considerazioni che di seguito si evidenziano. In primis, il comportamento tenuto dall'utente che appare poco diligente, atteso che dopo anni di disservizi sull'utenza XXXXXXXXX, utilizzata per la propria attività commerciale, ha deciso solo nel mese di giugno 2019 adire il Corecom con una richiesta di un provvedimento d'urgenza indicando nella stessa come data inizio disservizio la data del 23/02/2017, non suffragata da alcuna documentazione probante e pertinente al riguardo. Come sopra già argomentato non risultano depositati in atti da parte dello stesso reclami scritti, per quelli invece indicati in istanza ed effettuati verbalmente ovvero tramite call-center, quest'ultimi risultano privi degli elementi essenziali per la loro loro tracciabilità, quali il codice identificato operatore, ora del reclamo etc e quindi risultano non valutabili come da plurime delibere e/o determine Agcom. Pertanto, per quanto sopra evidenziato, non risulta in atti provato dall'istante un continuativo malfunzionamento dell'utenza de qua dalla data del 23/02/2017 alla data del 28/06/2019, data di deposito dell'istanza GU5, attesa la carenza documentale a supporto del prolungato mal funzionamento dell'utenza XXXXXXXXX, ma anche dato il riscontro probatorio depositato in atti dall'operatore quale "Elenco Trouble Ticket - impianto XXXXXXXXX", estrapolato dai sistemi dell'operatore, che attesta solo un malfunzionamento ben circoscritto temporalmente in determinati periodi. Difatti per la documentazione in atti depositata, è risultato un disservizio saltuario nel corso dell'anno 2017, totalmente inesistente nel corso dell'anno 2018 e per l'anno 2019 un disservizio circoscritto nel mese di luglio 2019. In particolare si significa che in riferimento a quest'ultimo disservizio citato, vi è evidenza di segnalazione all'operatore da parte dell'istante, solo nella data del 09/07/2019, quindi anche in data postuma alla richiesta di cui ex art. 5 del Regolamento. Fatte queste necessari precisazioni ed atteso i dettami dell'art, 14 comma 4 del Regolamento sugli indennizzi, già in preambolo meglio menzionato, e nella

considerazione che la segnalazione di tale disservizio da parte dell'utente è avvenuta solo nella data del 09/07/2019, i giorni di disservizio saranno quelli di seguito evidenziati. Dalla disanima del retro cartellino guasti "Elenco Trouble Ticket - impianto XXXXXXXXX", si evince la segnalazione effettuata dall'utente nella data del 09/07/2019 risulta chiusa con TT nella data del 12/07/2019, quindi il disservizio sull'utenza de qua è circoscritto per soli quattro giorni. Nella considerazione della carenza d'azione da parte dell'operatore nella procedura d'urgenza richiesta dall'istante, atteso che tale procedura risulta archiviata solo ed a seguito di esplicita richiesta fatta dall'utente poiché il disservizio è stato risolto nella data del 18/07/2019; considerato altresì, che l'operatore in memoria non ha eccepito alcunchè su tale indicazione temporale se nò l'assenza di reclamo, e che non ha documentato l'effettivo ripristino del disservizio nella data del 12/07/2019, ovvero il traffico generato sull'utenza de qua dalla data del 12/07/2019, pertanto per tali motivazioni si ritiene dovuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 6 commi 1 e 3, in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 12,00 pro-die, per un totale di 10 giorni, computando il dies a quo nella data del 09/07/2019 ed il dies ad quem nella data del 18/07/2019. Di conseguenza la società TIM è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 120,00 quale indennizzo per il malfunzionamento del servizio fonia ed euro 120,00 quale indennizzo per il malfunzionamento ADSL. Per quanto sopra ampliato esplicitato ed in parziale accoglimento alla richiesta di cui al punto 1) spetta all'istante il complessivo indennizzo di euro 624,00 per il malfunzionamento del servizio voce e del servizio ADSL, per i periodi meglio sopra significati, al netto della somma di euro 54,30 già corrisposta dall'operatore nella fattura n. 8V00271177 del 06/06/2018. L'operatore, in parziale accoglimento della richiesta di cui al punto 3) è tenuto al ricalcolo delle fatture emesse nei i periodi oggetto di disservizio (20/02/2017-25/02/2017, 01/08/2017-07/08/2017, 06/12/2017- 09/12/2017 e periodo 09/07/2019-18/07/2019), con conseguente rimborso delle eventuali maggiori somme versate dall'istante. Mentre non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) per le motivazioni che seguono. In primis, i reclami telefonici indicati dall'utente in istanza ed effettuati nelle date del 23/02/2017, 01/08/2017 e 19/10/2017 si sostanziano in mere segnalazioni di malfunzionamento dell'utenza de qua come da corrispondenti chiamate riportate nel retro cartellino Trouble Ticket – Impianto XXXXXXXXX, estrapolato dai sistemi della Tim e depositato in atti. Per l'unico reclamo scritto formulato dall'utente nella data del 13/03/2018 e depositato in atti, a parte che si sostanzia in una mera richiesta indennitaria, lo stesso risulta privo della pertinente ricevuta di raccomandata a/r a comprova dell'avvenuta trasmissione all'operatore dello stesso. E' doveroso significare che tale carenza documentale non è stata superata dall'istante, neanche a seguito di specifica richiesta istruttoria formulata dall'ufficio, in itinere del presente procedimento. Parimenti



non risulta accoglibile la richiesta di cui al punto 4) atteso che nei propri scritti l'operatore non ha evidenziato alcun insoluto a carico dell'utente e tenuto conto che quest'ultimo ha dichiarato in istanza di aver sempre pagato le fatture, ma anche ed in considerazione che l'utente non ha messo in grado lo scrivente Corecom di poter meglio comprendere tale richiesta attesa la totale carenza documentale in atti a supporto della richiesta fatta. Infine, ed in accoglimento alla richiesta di cui al punto 5), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), atteso che l'istante ha partecipato al procedimento di cui si discute, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

### **DELIBERA**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della ditta individuale XXXXXXXX rappresentata dalla stessa Sig.ra XXXXXXXX nei confronti della società TIM S.p.A., in relazione all'utenza di tipo business XXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) quale rimborso per le spese di procedura, l'importo di euro 624,00 (seicentoventiquattro/00) quale complessivo indennizzo per il malfunzionamento sia della componente fonia che della componente ADSL, per i periodi di disservizio meglio evidenziati in premessa, al netto della somma di euro 54,30 (cinquanta/30) già corrisposta nella fattura n. 8V00271177 del 06/06/2018.
3. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì, al ricalcolo delle fatture emesse nei periodi oggetto di disservizio, e meglio evidenziati in premessa, ed al rimborso all'istante delle eventuali somme versate in eccesso.

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.

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.

*Palermo, 16/09/2020*

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone*

