

DELIBERA N. 42 - 2024

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/432529/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte dell'11/12/2024;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX. del 10/06/2021 acquisita con protocollo n. 0261857 del 10/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: "In data 17/11/2017 la XXX(albergo con 120 stanze. centro congressi 150 access point) firma un contratto per due linee fibre nuove con profilo "professional 100MB "per sostituire quelle precedenti, una 30 M e una 50 MB (vedi pag 1 All.1- dichiarazione agente Tim certificato XXX) che dovevano essere cessate dallo scrivente dopo l'attivazione dei nuovi servizi. Nel mese di dicembre si sono presentati i tecnici senza il preavviso, e li ho dovuto mandare via in quanto non potevo seguirli chiedendolo di essere contattato per fissare un nuovo incontro, ciò avviene nella seconda settimana di Gennaio 2018 appuntamento per la terza settimana di gennaio, purtroppo non sono venuti (nonostante abbia convocato il mio IT per configurare i 150 access point). Il 5 Febbraio 2018 vengono nuovamente i tecnici senza il preavviso, e gli faccio installare le linee (senza presenza del mio IT), i tecnici dopo l'intervento mi comunicano che devono ritornare per concludere i lavori, ciò non è mai avvenuto. Sia l'agente Tim (XXX dell'agenzia Tim certificato agenzia EnnovaBp Partener Tim) che lo scrivente abbiamo chiamato TIM svariate volte per richiedere un intervento tecnico, senza successo. Il 14 marzo 2018 l'agente Tim ha inviato email a Ricardo XXX Tecnico Tim per progettazione impianti (Vedi pag 3 e 4 All.1) con la richiesta di mandarmi la scheda di collaudo (firmata da cliente), ma non era sufficiente per configurare la rete aziendale perché l'ordine risultava "espletato sui sistemi di rete, ma non su CRM" (vedi All.1). Successivamente l'agente ha chiamato nuovamente in Tim per mandare un tecnico, secondo loro le linee erano attive, invece su CRM risultavano 18 maggio 2018 (mese inizi di fatturazione) Vedi pag 2 All.1. Visto la situazione in data 28/06/2018 ho dato disdetta della linea fibre (mai usate) n° 011135547411(cessata 5/07/2018) e n XXX (cessata 25 luglio 2018) vedi All. 2 perché il nuovo servizio "Fib 100MB" non era mai stato attivato (vedi F1 F2 F3) inoltre non poteva mai essere attivato perché non era disponibile il servizio come dichiarato da personale Tim. Il 20/08/2018 Tim sospende tutte le linee (anche quelle che non centrano niente con la nuova attivazione) perché afferma che non ho pagato delle fatture mai ricevute e per un servizio che non ho mai utilizzato per colpa del Tecnico. In data 21/08/2018 ho dovuto mandare il pagamento della fattura (vedi All.5) per farmi riattivare le linee voce e dati. In data 22/08/2018 riattivava il servizio indebitamente sospeso. Lo scrivente comunica all'agente Tim la sospensione e questo si accorge che la fattura per TGU XXX(Vedi All F1) emessa dal 5Febbraio al 31 maggio e poi stornata il 20/08/2018 (vedi All.4), dimostra in modo inequivocabile che le linee non sono mai state attivate contrariamente a quanto dichiarato dal tecnico con il suo verbale. In data 26/09/2018 l'agente fa il reclamo a Tim descrivendo i fatti sopra descritti (n° 1-11180228904) Vedi pag 2 All.1 e Tim gli ha confermato che ci sono stati errori amministrativi e tecnici e le fatture per TGUXXX saranno rimborsate

per intero. E bene evidenziare che l'email del 27/09/2018 dell'All.1 (vedi pag 1 e 2 All.1) è scritta da XXX che è l'agente Tim certificata dell'agenzia partenr Tim Enonva (vedi pag 5 all.1) che ha seguito il contrattato di attivazione di due Fibre da 100 MB nuove e che scrive a XXX (responsabile dell'agenzia Enova Partener Tim) e XXX dipendete Tim per progetti IT (vedi email XXX). Nell'email 2 dell'All.1 (vedi pag 2 e 3) XXX (dipendente Tim) scrive a Erika (responsabile crm agenzia Tim Enova) a XXX(responsabile agenzia Tim Enova) e XXX (area manager della Tim). L'allegato 1 dimostra in modo inequivocabili tutti i fatti che ho dichiarati nel presente ricorso. Il tecnico Tim non ha mai attivato le 2 linee Fibra 100 M (Vedi All.F1 -F2 -F3) che avevo richiesto. Inoltre non si tratta di upgrade (cioè potenziamento delle linee dati esistenti) ma di nuova attivazione perché quando sono state attivate le presunte "linee 100MB" le altre linee "30MB e 50MB" hanno continuato ad essere attive per fortuna.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede:

- i) Rimborso di 5.299,44 € relativo all'indebito pagato dal 05/12/2017 al 25/07/2018 relativo ai servizi attivati con il contratto del 17/11/202;
- ii) Indennizzo di 9.280 € per mancata attivazione servizi proposti dall'agente Tim 2 Fibre professionale 100MB ai sensi dell'art. 4 comma 1 art. 13 comma 1 e comma 2 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
- iii) Indennizzo 70 € per indebita sospensione di tutte le linee voci e dati dal 20 al 21 agosto 2018;
- iv) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro ai reclami fatti al servizio clienti 191 (vedi all.2e3) in data 28/06/2018 e 26/09/18;
- v) Rimborso spese necessarie per l'espletamento della procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A., con memoria ha rappresentato che: "L'istante lamenta la mancata attivazione delle linee fibra nn. XXX e XXX, l'indebita sospensione di tutte le linee voce e dati per due giorni e la mancata risposta ai reclami. Chiede lo storno/rimborso delle fatture emesse per le predette utenze e il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa. Come richiesto dall'istante nei contratti del 17.11.2017 (doc.n.1), Tim in data 18.2.2018 ha attivato le linee nn. XXX e XXX come da verbali di collaudo che si allegano (docc.n.2 e 3). Si conferma quindi la correttezza sia dell'attivazione sia dei profili contrattuali applicati. Dai controlli eseguiti da TIM non risulta alcuna segnalazione di malfunzionamento o mancato collaudo. Sul punto preme precisare che la prima lamentela inoltrata dall'utente è contenuta nella richiesta di disdetta inviata 4 mesi dopo il collaudo e che la mail del 26.9.2018 che l'Agente Tim avrebbe inoltrato alla sua responsabile e a tale Sig. XXX (sedicente tecnico TIM) è addirittura successiva alla richiesta di cessazione delle linee. Occorre infatti precisare che le utenze in questione erano già fase di cessazione (ordinativo espletato in data 27.9.2018, vd fatture 6/18 doc.n.4). Per mero scrupolo difensivo, preme poi precisare che i fatti sono del 2018 mentre l'UG è stato depositato nel 2021 e quindi TIM non può neppure allegare, in base alla normativa sulla privacy, dei dettagli del traffico o delle connessioni internet per dimostrare definitivamente il corretto

funzionamento delle linee. Si ritiene pertanto che, giusta applicazione dell'art. 14 c.4 alcun indennizzo sia dovuto all'utente per la mancata attivazione delle due linee nn. XXX e XXX, men che meno nella misura determinata nel formulario Gu14. Infatti, ammesso e non concesso che qualche indennizzo sia dovuto (il che si contesta) occorre ricordare innanzitutto che TIM ha 60 giorni di tempo per attivare la fibra (doc.n.5) e che, come indicato dall'utente stesso, i tecnici Tim si sono recati per la prima volta presso la sede dell'utente per il collaudo a Dicembre 2017 e che in quella occasione, vista l'indisponibilità dell'istante, il collaudo è stato rimandato e pertanto non è corretto prendere come dies a quo il 5.12.2017. Quanto al rimborso del conto 4/18 (linea nXXX) eseguito da TIM con l'emissione della fattura negativa 5/18 di € - 489,35 (allegato dall'utente, di cui € 313,79 rimborsati al cl. con valuta del 28.12.18 e la restante parte di € 175,56 a copertura ft 8N00240885 del n. XXX), si evidenzia che detto rimborso è stato eseguito perché l'istante, nella richiesta di cessazione, aveva lamentato il mancato raggiungimento degli standard minimi di navigazione. Tim quindi non ha predisposto il rimborso della predetta fattura per la mancata attivazione della linea XXX anche perché le linee a febbraio 2018 sono state collaudate ed erano funzionanti così come confermato nel relativo verbale controfirmato dall'istante e non ci sono state segnalazioni di disservizio sino agli accenni contenuti nella richiesta di disdetta. Per un'anomalia della fatturazione il sistema non è riuscito a addebitare i Canoni in modo bimestrale, l'anomalia si è risolta in data 18.5.2018 e ciò ha comportato l'addebito di più mesi di Canoni insieme nella prima ft uscita del 4/18. Ciò però non significa che le linee non fossero funzionanti o che i canoni siano sbagliati. Tim ha riscontrato l'utente in data 20.9.2018 e 25.10.2018 già allegate dall'utente e pertanto alcun indennizzo è dovuto a titolo di mancata risposta ai reclami. Non potranno neppure essere riconosciute le spese di procedura, considerato che il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). Sul punto si veda anche la delibera conforme n.25/20 emessa recentemente dal Corecom Friuli Venezia Giulia n.25/20. Alla luce di quanto esposto è edotto è evidente la correttezza dell'operato di TIM S.p.A. che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità.". Parte istante ha ulteriormente replicato alla suddetta memoria insistendo per l'accoglimento delle proprie richieste e rimodulando il calcolo di alcuni importi richiesti a titolo di indennizzo.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria e dalla documentazione prodotta dalle parti le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni di seguito indicate.

Esse traggono origine da una lamentata mancata attivazione di due linee fibra per la quale la ricorrente ha sottoscritto, in data 17/11/2017, la proposta di abbonamento denominata "Professional 100MB".

La richiesta formulata dall'istante sub ii), inquadrabile come richiesta di indennizzo per il mancato rispetto del termine di attivazione del servizio fibra, è accoglibile con il limite e le ragioni di seguito esposte. In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Inoltre, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (delibera Agcom 179/03/CSP) e per consolidato orientamento Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Ne consegue che, laddove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla attivazione di un servizio rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto (Delibera Agcom n. 116/11/CIR). Dunque, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore dimostrare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio nei tempi contrattualmente convenuti, provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche ad esso non imputabili e tenere comunque informato il cliente sui tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Dalla documentazione agli atti emerge che i tecnici di Tim si recavano, infruttuosamente per indisponibilità della ricorrente, nel dicembre 2017 presso la sede di quest'ultima e poi in data 15/2/2018, senza preavviso contrariamente a quanto previsto

dall'art. 5, comma 2, delle Condizioni generali di contratto allegate, senza procedere all'attivazione del servizio richiesto in quanto gli stessi comunicavano che sarebbe stato necessario un ulteriore intervento per l'ultimazione del lavoro di attivazione.

Le successive e reiterate richieste di intervento avanzate dall'istante presso la rete vendita e il tecnico Tim (tale signor XXX) rimanevano disattese e inducevano l'istante a richiedere la cessazione del contratto in data 28/6/2018.

Ciò premesso, l'operatore Tim, a fronte delle contestazioni dell'istante, deduce la correttezza del proprio operato limitandosi ad addurre l'avvenuta attivazione e producendo asseriti "verbali di collaudo" datati 15/2/2018.

Si evidenzia che, come correttamente eccepito nelle memorie di replica di parte istante, i documenti prodotti dal gestore non possono essere qualificati quali "verbali di collaudo" in quanto gli stessi non presentano tale denominazione né emerge alcun dato che possa essere riconducibile a un esito positivo di test che attesti il funzionamento delle linee fibra.

Si sottolinea, inoltre, la non correttezza dell'operato di Tim, contrario ai principi di trasparenza e chiarezza di cui all'art. 4, comma 2, dell'allegato A) alla delibera Agcom n. 179/03/CPS, laddove, a seguito delle innumerevoli e reiterate richieste di intervento di parte istante per l'attivazione della Fibra, il gestore non lo ha reso edotto delle problematiche e dei tempi di attivazione.

A nulla rileva la contestazione del gestore circa il decorso del tempo intervenuto fra il lamentato disservizio e la presentazione dell'UG, stante il dovere, ben evidenziato dall'art. 4, comma 2, del Regolamento circa gli oneri informativi afferenti al motivo del ritardo e ricadenti solo in capo al gestore, senza che sia prevista alcuna subordinazione a una segnalazione o reclamo dell'utente. Non incombe infatti sull'utente l'onere di segnalare il disservizio della mancata attivazione all'operatore: ciò è del resto desumibile, a contrario, dagli artt. 13 e 14 del Regolamento Indennizzi che richiamano espressamente fattispecie differenti da quella in contestazione.

Si ravvisano, pertanto, gli estremi per il riconoscimento in favore di parte istante, della liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 4 del relativo Regolamento, che, per quanto applicabile al caso de quo, ai commi 1 e 2, stabilisce che: "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo; l'indennizzo di cui al comma 1 è applicabile anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla riattivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, in assenza di documentazione agli atti circa le tempistiche di attivazione del servizio, è stato fatto riferimento a quanto previsto nella Carta Servizi di Tim, prodotta dal gestore, ove all'art. 5 viene indicato il termine massimo di 60 giorni solari per l'attivazione del servizio di accesso ad Internet a banda larga, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone apposita

comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione.

Esso deve essere calcolato ai sensi del combinato disposto dell'art. 4, comma 1 e 2, (indennizzo di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo da considerarsi in modo unitario), art. 13, comma 2 (nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo) e art. 13, comma 3 (fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio).

Per quanto argomentato in fatto e diritto, dovrebbe pertanto essere imputata in capo a Tim la liquidazione di un indennizzo pari a euro 5.060 per ciascuna linea fibra così calcolato: 253 giorni, individuando quale dies a quo il giorno 17/1/2018, data di accettazione della proposta commerciale detratti i 60 giorni per l'attivazione del servizio previsto dalla Carta dei Servizi, e quale dies ad quem il giorno 27/9/2018, data di cessazione delle linee, per euro 20 pro die, per un importo complessivo di euro 10.120.

Tuttavia ai fini della determinazione della misura di indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera Agcom 179/03/CPS, e al principio di equità previsto dall'ordinamento giuridico, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate per entrambe le parti. La natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità, come qualsiasi altra pubblica amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni, importa, infatti, il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto (contrattuale ed extracontrattuale) che le viene sottoposto, al fine, all'occorrenza, di ricondurlo ad una equità tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse.

Pertanto, si osserva che l'intervenuto disservizio si estrinseca anche nel mancato rispetto degli oneri informativi, fattispecie per la quale il relativo indennizzo viene riconosciuto in misura unitaria, stante l'unicità della condotta omissiva.

A tal fine si pone infine in rilievo che, nel caso di specie, si trattava dell'attivazione di due nuove linee fibra che avrebbero dovuto sostituire quelle in essere le quali, a loro volta, sarebbero state cessate dalla ricorrente a seguito dell'attivazione delle nuove linee richieste, ricorrente che pertanto non ha subito l'assenza di servizio ma ha potuto continuare a fruire dello stesso, seppure attraverso una tecnologia diversa.

Si ritiene pertanto che, per i suddetti motivi tutti, complessivamente considerati, sia ragionevole ed equo decurtare nella misura del 50% l'ammontare dell'indennizzo come sopra determinato.

Consequenziale alla ricostruzione della vicenda fin qui condotta risulta essere altresì l'accoglibilità della richiesta sub i) di rimborso/storno di tutta la fatturazione emessa e afferente alle due linee fibra n. XXXe XXX, di cui alla proposta di contratto sottoscritta in data 17/11/2017.

Al contrario, quanto alla richiesta sub iii) di indennizzo per indebita sospensione di tutte le linee voce e dati dal 20 al 21 agosto 2018, essa appare non accoglibile in quanto generica e non circostanziata sotto il profilo oggettivo, in quanto priva dei necessari dettagli per poter procedere al calcolo dell'indennizzo, stante la mancata individuazione delle linee oggetto dell'asserito disservizio.

Venendo infine alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami del 28/6/2018 e 26/9/2018 si osserva quanto segue. Il contenuto del primo reclamo, depositato gli atti e inviato a mezzo PEC in pari data, può configurarsi tale solo nella parte in cui viene richiesta l'emissione di una nota di credito stante la mancata attivazione del servizio. In assenza dunque di prova resa dal gestore circa l'avvenuto invio alla ricorrente e ricevimento da parte di quest'ultima della risposta, in accoglimento della relativa domanda dovrà essere corrisposto un indennizzo nella misura massima consentita dall'art. 12, comma 1, del Regolamento e quindi pari a € 300, calcolato dal 28/6/2018 alla data dell'udienza di conciliazione svolta il 31/3/2021, detratti 45 giorni contrattualmente previsti per la lavorazione dello stesso.

Relativamente invece al secondo reclamo citato del 26/9/2018, esso non è stato allegato impedendo all'ufficio scrivente di poter condurre l'istruttoria in ordine al suo contenuto e, conseguentemente, di poter valutare la fondatezza della relativa richiesta di indennizzo.

In ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante sub v) di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita.

Tutto ciò premesso, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

l'operatore Tim S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX. è tenuto a:

- corrispondere la somma di euro 5.060,00 a titolo di indennizzo di cui all'articolo 4, commi 1 e 2, del Regolamento Indennizzi, in combinato disposto dell'art. 13, commi 2 e 3, oltre interessi legali a decorrere dalla presentazione dell'istanza;
- rimborsare/stornare tutta la fatturazione emessa e afferente alle due linee fibra n. XXXe XXX, di cui alla proposta di contratto sottoscritta in data 17/11/2017;
- corrispondere la somma di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, oltre interessi legali a decorrere dalla presentazione dell'istanza.

Rigetta la domanda posta sub iii) e v).

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.

Torino, 11 dicembre 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli