

| | | |
|---|-----------------|---|
|  | Presidente | Marco Mazzoni Nicoletti |
| | Vice Presidente | Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli |
| | Dirigente | Maurizio Santone |

Deliberazione n. 72 del 6 DICEMBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/482276/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

| | Presente | Assente |
|-------------------------|----------|---------|
| Marco Mazzoni Nicoletti | X | |
| Fabrizio Comencini | X | |
| Stefano Rasulo | X | |
| Enrico Beda | X | |
| Edoardo Figoli | X | |

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di [REDACTED] & C. del 10/12/2021 acquisita con protocollo n. 0479481 del 10/12/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente contesta un'interruzione del servizio che viene ripristinato solo in data 15/04/2021 dopo sei mesi di solleciti e con la sostituzione di cinque campate di cavi da parte della [REDACTED] società incaricata da Tim Con memoria di replica depositata in data 09.03.2022, l'utente ribadisce quanto segue: Meramente dilatorie, sono da considerarsi le modeste argomentazioni della difesa di TIM Spa, che si limita a citare due deliberi Codacons, del tutto non aderenti al caso. di specie. Viceversa, sono numerosissime le Delibere AGCOM che confortano e rendono assolutamente aderente alle decisioni la precisa richiesta dell'Utente. Si insiste, pertanto, nella richiesta economica di risarcimento più volte avanzata, per le ragioni ampiamente documentate e provate. Si riportano, qui di seguito, solo alcune delle Delibere che conforteranno totalmente le richieste avanzate dalla Minel Snc. Innanzitutto in tema di onere probatorio si intende, qui di seguito, citarne alcune: Agcom Delibera 1/11/CIR, che richiama addirittura la Sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30/10/2001 n. 13.533, con la quale è stato ribadito che "nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore." Conformi Agcom Delibera n.20/11/CIR Agcom Delibera n.33/11/CIR. Sui disservizi - Diritto ad una fornitura regolare del Servizio Agcom Delibera 3/10/CIR Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi. Agcom Delibera 4/1 O/CIR In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall'operatore, a fronte del malfunzionamento l'interruzione della linea lamentato dall'utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente. Risarcimento oltre l'indennizzo Corecom Calabria Delibera n.4/11 Anche qualora la carta dei servizi dell'operatore preveda che la risoluzione dei guasti sulla linea debba essere risolta in un determinato lasso di tempo (nel caso di specie:72 ore), e che, in caso di intervento tempestivo del gestore, non spetti all'utente alcun indennizzo per il disservizio patito; pare equo, disapplicare tale previsione contrattuale, riconoscendo all'utente un indennizzo, nel caso in cui tale disservizio abbia arrecato un pregiudizio all'utente stesso, anche in relazione alla natura dell'attività da questo svolta, e ciò anche in applicazione del principio di cui all'art. 11, co.2, della Delibera Agcom n.179/03/CSP, secondo cui l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato. Corecom Calabria Delibera n.52/11 La Delibera Agcom n.179/03/CSP impone: agli operatori l'erogazione dei servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, salvi casi di interventi programmati e previa informazione agli utenti, con specifica indicazione della durata dell'interruzione stessa. Il mancato rispetto degli standard prefissati dalla carta dei servizi per la riparazione dei guasti e per il ripristino dei servizi offerti, determina, a carico dell'operatore, l'obbligo di corrispondere un indennizzo all'utente. Corecom Emilia-Romagna Delibera n.47/11. L'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo qualora l'interruzione del servizio sia integralmente addebitabile all'operatore, il quale abbia sospeso il servizio, senza alcun preavviso, per presunti motivi tecnici, che però lo stesso non sia stato in grado di dimostrare né di specificare chiaramente nel corso dell'istruttoria. Risoluzione dei guasti: L'utente ha diritto ad un indennizzo per il ritardo nella soluzione del guasto debitamente segnalato all'operatore, qualora quest'ultimo non produca alcuna prova circa l'impossibilità tecnica di risoluzione del disservizio nel termine contrattualmente previsto, né tantomeno abbia dimostrato di avere notiziato l'utente delle eventuali difficoltà riscontrate (Agcom, delibera n. 21/10/CIR). Risposta ai reclami Agcom Delibera n.9/10/CIR

Meritano accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo da mancata risposta ai reclami (debitamente documentati). Infatti, come già più volte affermato dall'Autorità rileva, sul punto, il disposto

dell'art.8, co.4, della Delibera Agcom n.179/03/CSP (nonché del successivo art. 11, co.2 della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato. Casi tassativi di possibile sospensione Agcom Delibera n. 23/10/CIR E' illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore senza congruo preavviso e in pendenza di reclamo per gli addebiti fatturati. Quantificazione dell'indennizzo in generale Corecom Lazio Delibera n. 1/11. Con riferimento alla misura dell'indennizzo si deve preliminarmente evidenziare che l'indennizzo è una sorta di penalità di inadempimento normalmente predeterminata dalle parti, ma che, nel caso specifico, non è prevista dai documenti contrattuali. Ciononostante, si ritiene che il soggetto inadempiente debba pur sempre farsi carico di una parte delle conseguenze negative che dal suo comportamento sono derivate a danno di altri e che pertanto allo stesso debba comunque essere addossato un obbligo di indennizzo, la cui misura va determinata sulla base della valutazione complessiva della fattispecie e delle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate al soggetto inadempiente. Disapplicazione dei massimali. Agcom Delibera n. 1/11/CIR Il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti nel contratto, qualora l'applicazione dei parametri violi, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, che presuppone una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito tenuto conto di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale. Detto tutto quanto sopra è evidente la fondatezza della richiesta di risarcimento nei termini indicati di € 50.000,00 (cinquantamila/00) (probabilmente ancora pochi rispetto agli effettivi danni di mancato guadagno subiti, disagi e perdita di immagine e di clientela). Addirittura risibili, poi, sono le giustificazioni, nel merito, da parte di Tim, nella seconda pagina della memoria ai nn. 1 e 2 relativi alle segnalazioni. Assolutamente incomprensibili e criptati, dimodochè nessuno riesca a capire a cosa facciano riferimento. Ci si chiede come un Utente possa valutare e controdedurre simili definizioni tecniche, puramente astratte ed incomprensibili e non tradotte in termini normali. Addirittura aberrante ed irricevibile sarà da considerare quanto indicato da Controparte, laddove riterrebbe che: ... "il riconoscimento dell'indennizzo non trova applicazione nel caso in cui il guasto e/o la relativa ritardata riparazione sia di "particolare complessità", dovuto a fattori esterni. Infatti l'impianto in oggetto si trova in una zona dislocata e impervia e, nel periodo invernale, i cavi sono completamente coperti di cm. di neve e quindi per tentare di aggiustare eventuali danni occorre attendere il disgelo. Sarà sufficiente esaminare le numerose fotografie depositate in atti, per rendersi conto, immediatamente, che non siano tanto i fattori esterni ad aver creato problemi alla linea, bensì i loro "posizionamenti volanti, tra rami alberi e terreno. Una situazione vergognosa, esposta a qualsiasi tipo di sollecitazioni, compresi passaggi di automezzi, gli stessi che, a volte, sono stati incaricati per la riparazione e che sono passati sopra i cavi, probabilmente lesionando i cavi. Stordiamo ancora una volta che, attendere il disgelo per la Minel Snc, è stato un enorme danno di mancato lavoro e di gravissimo danno di immagine. Ridicolo e vergognoso è ribadire che sarebbe stato predisposto, a fronte di tutti i danni, un accordo del 100 (cento) e lamentandosi, poi, di un insoluto, da parte della Minel Snc, di ben € 1.042,16 che la stessa, su precisa richiesta del sottoscritto Legale, ha omesso di pagare, a titolo di parziale minima compensazione sul rimborso di tutti i danni patiti. Solo per inciso, stiamo discutendo di mancanza di servizi telefonici di una attività di ristorazione e pernottamento, in zona Cortina d'Ampezzo, disservizio che fatalità ha coinciso con periodi più importanti delle Stagioni, Invernale ed Estiva, ovvero, Ponte dell'Immacolata, Natale, Pasqua e Ferragosto e nuovamente, altro periodo successivo Natalizio, già gravato da problemi di Covid. Si allegano, in [redacted] a dimostrazione dell'incapacità di TIM Spa, le ultime due mail ricevute, da parte della Società Minel Snc, riferite agli ultimi nuovi problemi di linea, già denunciati al 19/12/2020. [redacted] mente si renderà necessaria altra richiesta separata di risarcimento danni! Tutto ciò premesso, la Minel snc, come sopra rappresentata e difesa, riportandosi alle richieste tutte del ricorso introduttivo, insiste per la condanna di Tim Spa, al pagamento della somma di €50.000,00 (cinquantamila) o diversa somma maggiore o minore ritenuta equa, oltre agli interessi, le spese legali e gli oneri dovuti.

2. La posizione dell'operatore

Prima di scendere nel merito delle infondate pretese avversarie, occorre preliminarmente eccepire l'inammissibilità delle richieste avanzate da [redacted] in quanto la domanda di risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) non è proponibile innanzi al Corecom. L'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti,

approvato con delibera n. 203/18/CONS e ss , infatti, stabilisce che: l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure

necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Sul punto si è anche più volte pronunciata l'Autorità, stabilendo che "ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. È dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, dall'utente quantificati in € 6.000,00, deve essere dichiarata inammissibile" Delibera n. 28/12/CRL Corecom Lazio. Ma ancora, il Corecom Umbria ha affermato che "in via preliminare vanno dichiarate inammissibili le domande di risarcimento danni in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno" Delibera n. 2/2013 Corecom Umbria. Ciò premesso, le pretese avversarie, fondate esclusivamente sulla richiesta di risarcimento danni, quantificati nella a dir poco esorbitante somma di € 50.000.00 devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili. Scendendo nel merito, si evidenzia che dal retrocartellino di Tim, il sistema utilizzato per gestire le segnalazioni di malfunzionamento provenienti dai propri clienti, emergono le seguenti segnalazioni:

1) CBF000057992913 aperto il 24/11/20 e chiuso il 05/03/2021 Posto in Collaudo dopo Certificazione Scelta utente: Altro04/03/2021 13:26:05 04855100E2 ASA_PLURIMI_NE CORRELAN. 2 giunti 50cp trak2 mt 3cavoGiuntato 50cp x giunto23/01/2021 08:42:08 04855100E2 ASA_PLURIMI_NE CORRELATicket 0057992913 correlato alla master 005987334618/12/2020; 2) CBF000061718576 aperto il 26/03/21 e chiuso il 15/04/2021: WRNote tecnico on field: RR,PDROK,Nd OK FUNZIONA Sostituto Raccordo cavettoCon impianto privato cliente basso isolamento NOTE AUTOMATICHE: Posto in Collaudo dopo Certificazione Scelta utente: Altro15/04/2021 20:46:58 MOREMD ASA ASSEGNANOTE MANUALI: FONIA NO CERTIFICAZIONE DA AUTOMANOTE AUTOMATICHE: FONIA NO CERTIFICAZIONE DA AUTOMA Scelta utente: Altronote: NOTE AUTOMA: Modem disallineato. Misure di stabilita' ed errori non disponibili. La distanza da centrale-Armadio non e' disponibile. Far controllare caverteria modem e corretta accensione. Si rileva poi che, come indicato anche da Tim nella lettera del 29.1.2021 prodotta dallo stesso utente, in conformità all'Art. 7 comma 2 e all'Art. 26 delle "Condizioni Generali di Abbonamento" il riconoscimento dell'indennizzo non trova applicazione nel caso in cui il guasto e/o la relativa ritardata riparazione sia di "particolare complessità", dovuto a fattori esterni. Infatti l'impianto in oggetto si trova in una zona dislocata e impervia e, nel periodo invernale, i cavi sono completamente coperti da cm di neve e quindi per tentare di aggiustare eventuali danni occorre attendere il disgelo. In ogni caso Tim in ottica di caring nei confronti del cliente ha già predisposto un accredito di € 100,00 nella fattura bim.1/22. Si evidenzia infine che attualmente c'è un insoluto di € 1042,16 riferito alle fatture dal 2 bimestre 21 al 1bimestre 22 compresi CHIEDE quindi che il GU14 in oggetto venga rigettato in quanto infondato in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

Giova preliminarmente rilevare che sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Si ritiene che nel caso de quo, in un'ottica squisitamente interpretativa, ed in considerazione di quanto descritto dall'utente nell'istanza, le fattispecie di disservizio e di correlato indennizzo valutabili in questa sede siano quelle specifiche dell'interruzione del servizio e della mancata risposta al reclamo.

Per quanto riguarda l'interruzione del servizio si precisa quanto segue: sul malfunzionamento (guasto) l'operatore non ha dato prova delle iniziative intraprese per far fronte a tutte le ripetute richieste di assistenza

tecnica da parte dell'istante, né di averlo adeguatamente informato in ordine alla problematica riscontrata negli interventi effettuati.

A supporto delle proprie dichiarazioni, Tim, non ha, infatti, prodotto copia del tracciamento delle singole conversazioni e/o connessioni generate dall'utenza oggetto di contestazione nel periodo interessato dal malfunzionamento, né ha documentato l'attività di gestione del cliente (cfr. delibera Agcom n. 39/18/CIR e determina Corecom Emilia-Romagna n. 24/2016), limitandosi a riportare testualmente, nella propria memoria difensiva, il testo di due riscontri ad altrettante segnalazioni dell'utente, riscontri per altro redatti con una sorta di tecnicismo esasperato, di difficile comprensione.

Giova in proposito richiamare quel principio generale per cui "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione" (all. A della delibera Agcom n. 179/03/CSP, art. 3, comma 4), non risultando, nel caso specifico, assolto l'onere probatorio in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, di dover dimostrare che l'inesatto adempimento è dipeso da cause a lui non imputabili.

Poiché dalla documentazione agli atti prodotta dal gestore non risulta essere stata fornita alcuna prova della non imputabilità dei disservizi lamentati dall'istante, in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito (ex multis, delibera Agcom n. 17/18/CIR) e considerato che la situazione rappresentata dall'istante riguarda la completa interruzione del servizio, trova applicazione l'art. 6, comma 1 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) che prevede debba essere corrisposto l'importo giornaliero di euro 6,00= per l'interruzione del servizio di telefonia.

Con riferimento all'arco temporale interessato dal disagio, esso andrà circoscritto dal 24.11.2020 (data della prima segnalazione effettuata dall'utente, come per altro confermato dalla stessa Tim nella propria memoria difensiva) al 15.04.2021 (data in cui il servizio viene ripristinato, come dichiarato dall'utente).

L'indennizzo giornaliero di € 6,00= (moltiplicato x 2 in quanto trattasi di utenza affari) andrà pertanto applicato per 142 giorni, per complessivi euro 1.704,00= (€ 6,00 x 2 x 142).

Tim dovrà, inoltre, provvedere allo storno delle fatture emesse nel periodo interessato dal disservizio ed in particolare, dovrà, quindi, stornare integralmente le fatture relative ai periodi: dicembre 2020 – gennaio 2021, febbraio 2021 – marzo 2021.

Per quanto concerne la mancata risposta al reclamo si evidenzia quanto segue: l'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non è e non può essere paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Nel caso de quo, pur essendo numerosi i reclami inoltrati dall'utente nei confronti di Tim si evidenzia che gli stessi abbiano, in realtà, tutti il medesimo oggetto e quindi trova applicazione la regola dell'indennizzo unitario in presenza di più reclami afferenti la medesima fattispecie indennizzatoria.

Per quanto sopra specificato e alla luce del fatto che Tim non ha prodotto alcun riscontro ai diversi reclami inviati dal ricorrente, si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo, di cui all'art. 12, comma 1 del sopra citato Regolamento indennizzi che viene determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di ██████████ nei confronti di TIM s.p.a. che è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, l'importo di € 1.704,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla data odierna, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo; a stornare integralmente le fatture relative al periodo dicembre 2020 – marzo 2021.
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.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco