

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

Deliberazione n. 53 del 11 OTTOBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED]
[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/455639/2021)

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] del 10/09/2021 acquisita con protocollo n. 0360572 del 10/09/2021;

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

In data 18 marzo 2018 lo [REDACTED] stipulava il contratto con Tim per tre linee n. [REDACTED], [REDACTED] un centralino con 7 linee e fibra. Sin dall'attivazione del contratto, le linee non funzionavano. Più precisamente, in data 23 maggio 2018 le linee hanno smesso di funzionare isolando lo studio. In data 29 maggio riprendevano a funzionare solo in entrata mentre in data 31 maggio 2018 le linee e ADSL tornavano a non funzionare. In data 6 giugno 2018, la linea [REDACTED] riprendeva a funzionare solo dopo essere stata collegata direttamente al modem, mentre adsl e le altre 7 linee numerazioni non funzionavano. Solo dopo molti solleciti, a fine giugno, il consulente Tim ([REDACTED] che ha stipulato il contratto) comunicava allo studio che non era possibile attivare tutte le numerazioni in quanto per errore di TIM era stata attivata una sola linea analogica, sulla quale non era possibile collegare gli altri servizi, e che avrebbe provveduto a porre rimedio all'errore. Nonostante le promesse, il problema non veniva risolto e in data 23 novembre 2018 lo studio provvedeva a formalizzare il reclamo con pec. Dopo alcuni giorni TIM inviava comunicazione di modifica unilaterali del contratto, occasione per lo studio di cambiare operatore e porre fine ai disservizi. Per questo in data 27 novembre 2018 formalizzava la volontà di recedere dal contratto per trovare una soluzione alternativa. Nel frattempo lo studio stipulava un nuovo contratto con altro OLO chiedendo la migrazione. Detta migrazione andava in KO per motivi tecnici e in data 17 gennaio 2019 l'unica [REDACTED] 0415040864) smetteva di funzionare. Nello stesso giorno lo studio contattava la TIM che gli comunicava di aver cessato il numero e chiedeva allo studio di formalizzare la volontà di riattivarlo. Lo studio inviava due richieste una il 17 gennaio 2019 e l'altra il 22 gennaio 2019 (in atti) ma le linee non venivano riattivate e nonostante i solleciti i numeri venivano persi, costringendo lo studio ad attivare delle nuove numerazioni. Nonostante l'inadempimento di Tim, l'operatore emetteva fatture con costi di recesso ingiustificati e addebitava il costo del router, richiesto obbligatoriamente dal contratto [REDACTED] i 0415040864 e 0415056463 erano numeri storici dello studio attivi da più di [REDACTED] sors and advisors associate [REDACTED] con lo studio "Simion & Partners" (si allegata- n. 1- cessione del r [REDACTED] omunicato dallo studio Simion & Patner dall'ordine dei commercialisti con l'indicazione dei numeri). Inoltre, sempre a supporto dell'uso dei numeri da decenne da arte dello studio, si allega la fattura Te [REDACTED] 011 in cui è presente la numerazione 041504086 [REDACTED] zio ISDN di cui faceva parte il numero 0415056463, all'epoca non esplicitato in fattura, una fattura su carta intestata contenente i numeri suddetti e registro IVA con indicate le fatture Telecom. Con memoria depositata in data 26.11.2021, l'utente ribadisce quanto segue: Con la memoria [REDACTED] / [REDACTED] studio Simion & [REDACTED] commercialisti associati (di seguito Studio Simion) sostenendo che: 1) I disservizi sulle linee non sono mai stati se [REDACTED] in paio di segnalazione sulla numerazione 0415040864; 2) regolarità [REDACTED] [REDACTED] one delle utenze secondo quanto richiesto dallo Studio Simion; 3) regolarità degli addebiti per recesso anticipato ed insussistenza delle modifiche unilaterali del contratto Mancata seg [REDACTED] disservizi: diversamente da quanto sostenuto da TIM, lo studio Simion ha segnalato tantissime volte i [REDACTED] izi al servizio clienti e ha invito mail di segnalazione anche all'agente Zarotti (giova ricordare che rivolgere i reclami all'agente hanno lo stesso valore dei reclami rivolti alla società che ra [REDACTED] nta ex art. 1745 c.c.). Alcune delle segnalazioni al 191 e le mail inviate al sig. Zarotti sono state inviate all'operatore con la pec del 23 novembre 2018 (pec in atti completa di tutti gli allegati compreso il contratto e della ricevuta di consegna). Pertanto, alla luce delle numerosissime segnalazioni, si ritiene che TIM ben fosse a conoscenza della problematica ed è evidente l'inadempimento contrattuale della stessa. Inoltre, si rileva che Tim si è limitata a non riconoscere i disservizi senza produrre nessuna prova a sostegno, come ad esempio il traffico dati delle linee cha a suo dire funzionavano regolarmente [REDACTED] completezza, si riporta

quanto affermato più volte dallo stesso servizio clienti Tim e dall'agente Zarotti (che non ha mai fornito un risconto scritto) sull'interruzione del servizio, ovvero che lo stesso era dovuto all'attivazione erronea da

parte di TIM di una linea analogica al posto di un servizio ISDN con più numerazioni, confermando l'errore imputabile all'operatore, circostanza rappresentata nei fatti ma non presa in considerazione dall'Operatore. Regolarità della cessazione delle utenze secondo quanto richiesto dallo [REDACTED] con riferimento alla correttezza della cessazione delle numerazioni [REDACTED] 63, la ricostruzione di Tim non trova fondamento nei fatti. In data 27 novembre [REDACTED] o Simion riceveva lettera di TIM di modifica unilaterale del contratto (prodotta in atti). Cogliendo detta occasione, non avendo ricevuto nessuna assistenza da Tim sui disservizi segnalati -come già indicato nella ricostruzione [REDACTED]- lo Studio Simion comunicava con la pec del 27 Novembre 2018 (in atti) la volontà di recedere dal contratto senza penali come indicato nella comunicazione [REDACTED] tempo lo Studio Simion provvedeva a firmare un nuovo contratto con altro OLO per migrare le proprie linee e risolvere definitivamente il problema. Solo a seguito del KO tecnico nel processo [REDACTED] migrazione, lo Studio Simion scopriva dall'operatore TIM che le linee risultavano in fase di cessazione [REDACTED] formulata dallo Studio Simion. Nonostante ciò, pur di risolvere l'equivoco, l'istante seguiva quanto suggerito dal Servizio Clienti inviando, in data 17 gennaio 2019, la pec di richiesta di ripensamento volta a bloccare la cessazione (pec con ricevuta di consegna in atti). Detta pec è stata ignorata dall'operatore che afferma di aver cessato le linee in data 19 gennaio 2019 (due giorni dopo la pec). Tra l'altro, si evidenzia che la data di cessazione (19 gennaio 2019) indicata nella memoria non corrisponde alla data riportata nella fattura del 2019 n. 8E003660053 (3-bim-2019), ovvero 20 febbraio 2019 (fattura in atti). Non avendo ricevuto nessun riscontro e temendo la [REDACTED] numero anticipata dal servizio clienti TIM, lo Studio Simion inviava una pec in data 22 gennaio 2019 e una il 29 gennaio 2019, pec citate nella ricostruzione dell'operatore TIM che dimostrano l'insistenza dello Studio sul mantenimento delle numerazioni storiche (in atti). Dalla ricostruzione dei fatti appare evidente il gran pasticcio compiuto da TIM sia sulla gestione del contratto (con l'attivazione di una sola linea anziché n. 5), sia nella gestione della comunicazione riferita alla modifica delle condizioni contrattuali e sia nella gestione [REDACTED] zioni successive volte a recuperare i numeri storici dello Studio Simion; pasticcio che ha creato prima gravi disagi a causa del disservizio legati al mancato funzionamento dei numeri storici e del servizio richiesto e poi al maggior danno di perdita definitiva delle numerazioni per le quali se ne chiede l'indennizzo (in atti la prova della più che ventennale appartenenza delle numerazioni all'istante). Inoltre, si evidenzia il grave inadempimento di TIM non solo nella gestione dei disservizi suddetti, ma anche nel recupero delle numerazioni cessate. Più precisamente, TIM non ha posto in [REDACTED] [REDACTED] azione per porre rimedio agli errori compiuti ignorando le segnalazioni e la pec dello Studio Simion, anche in sede di recupero delle numerazioni erroneamente cessate da TIM, l'operatore non ha posto in essere nessuna azione volta a riattivare i numeri che ben avrebbero potuto essere recuperati essendo nativi TIM (le numerazioni sono attive da più di trent'anni per cui prima ancora dell'apertura dei servizi di comunicazione fissa al mercato libero). In questo caso (numeri nativi dell'operatore), com'è noto, i numeri restano nella disponibilità dell'operatore fino a nuova assegnazione, che di solito avviene qualche mese dopo. Nel caso di specie avendo lavorato TIM la pec del 22/1/2020 appare inverosimile che le numerazioni non fossero più recuperabili, per cui appare più probabile che TIM non abbia mai provato a riattivarli. Regolarità degli addebiti per recesso anticipato, per insussistenza delle modifiche unilaterali del contratto. Richiamando quanto già detto al punto precedente sul ricevimento della comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali (in atti), condizione sufficiente a dimostrare l'illegittimità dell'addebito dei costi di cessazione, si evidenzia che alla luce dei gravi disservizi subiti dall'istante, nessuna penale risulta giustificata. Inoltre, si rileva che i costi addebitati a titolo di cessazione del servizio non rispettano i principi dettati dall'AGCOM in materia. Di conseguenza si chiede lo storno delle fatture nella parte in cui riportano i costi di recesso, dei router mai utilizzati per inadempimento di TIM e delle indennità di ritardato pagamento, integrando le stesse con la richiesta di ricalcolo e conseguente rimborso dei canoni addebitati nelle fatture TIM in quanto comprendenti un servizio usufruito per un solo quinto (una numerazione su 5) da maggio 2018 alla cessazione marzo 2019. Per tutto quanto esposto si richiamano integralmente le richieste meglio specificate in istanza integrandole con il ricalcolo delle fatture da maggio 2018 a marzo 2019 per aver l'istante pagato per intero un servizio usufruito solo in piccola parte.

L'utente chiede, quindi:

- i. l'indennizzo per interruzione del servizio, linee [REDACTED] e servizi accessori (centralino e adsl) dal 23 maggio 2018 alla cessazione delle utenze, marzo 2019;
- ii. l'indennizzo per l'interruzione della linea [REDACTED] dal 23 maggio 2018 al 6 giugno 2019;

- iii. l'indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- iv. l'indennizzo per perdita dei numeri [REDACTED] attivi da più di 20 anni;

- v. lo storno dell'insoluto riportante costi di cessazione e rate router;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. Innanzitutto, appare opportuno precisare che il contratto attivato dall'utente, ad oggi cessato era composto dalle linee n. [REDACTED] come line TuttoFibra (propedeutica al rientro della numerazione voip n. [REDACTED] Voip come aggiuntivo); • [REDACTED] (aggiuntivo Fibra n. [REDACTED] e n. [REDACTED] (aggiuntivo Fibra [REDACTED] • [REDACTED] come linea TuttoFibra FTTCAB. In merito alle linee n. [REDACTED] n. [REDACTED], n. [REDACTED] ed n. [REDACTED] non risulta pervenuta a Tim alcuna segnalazione di malfunzionamento del servizio. Per la [REDACTED]5040864, risultano invece due segnalazioni che sono state tempestivamente gestite con la piena risoluzione delle problematiche lamentate. Pertanto, non potrà essere riconosciuto alcun indennizzo per il malfunzionamento del servizio e la richiesta avanzata ex adverso sarà da considerarsi priva di pregio. In merito invece alla cessazione delle utenze, a suo dire illegittima, si evidenzia invece la piena correttezza dell'operato di Tim. Infatti, in data 11.01.2019 l'utente ha richiesto la cessazione del s. [REDACTED] fibra attivo sulla linea n. 0415202039, con co [REDACTED] cessazione della linea voip n. 0415040864 ad esso collegata. L'utente ha rifiutato ogni proposta di retention, pertanto, in data 19.01.2019, è stato emesso l'Ordinativo di cessazione della linea fibra e della linea voip. In data 22.01.2019, l'utente ha chiesto informazione sul ripensamento, tuttavia, le utenze erano già cessate e non è stato possibile procedere con il ripristino. È quindi evidente che è stato lo stesso utente a richiedere la cessazione del servizio, pertanto nessun indennizzo per perdita della numerazione potrà essere riconosciuto e la richiesta dovrà essere rigettata. Dovrà altresì essere rigettata la richiesta di storno degli importi relativi al recesso anticipato addebitati in fattura. Infatti, all'operatore non risulta che nel periodo in cui è stata richiesta la cessazione siano intervenute manovre tariffarie unilaterali di modifica delle condizioni contrattuali, né tantomeno controparte produce alcunché al riguardo. Parimenti dovute sono le rate relative all'acquisto dell'apparato, in quanto acquistato ratealmente al momento della conclusione del contratto. A tal proposito, è bene riportare quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto, secondo cui "Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo periodo di utilizzo del Servizio e, in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS, la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione in caso di cessazione della linea o la commissione dovuta in caso di migrazione verso altro Operatore. L'importo relativo alle predette commissioni è indicato nel Profilo Commerciale (...). Qualora il Cliente abbia scelto le offerte che prevedano l'attivazione del Servizio principale congiuntamente all'acquisto di beni o servizi accessori, con pagamento rateizzato e addebito sulla Fattura TIM, in caso di recesso sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista. Il Cliente può decidere, nell'ambito della comunicazione di recesso o in un qualsiasi momento successivo, di pagare in un'unica soluzione le rate residue del piano di rateizzazione sottoscritto". Infine, non potrà neanche essere riconosciuto l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo in quanto l'operatore ha sempre risposto alle segnalazioni di controparte, né tanto meno le spese di procedura. Infatti, il procedimento di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuito e non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di Tim Spa che andrà pertanto esentata da qualsivoglia responsabilità. Tim chiede previa conferma della correttezza del proprio operato, il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub ii) che possono essere trattate congiuntamente, si precisa quanto segue: l'utente ha provveduto a segnalare, già a far data dal 28.05.2018, l'interruzione delle linee, disservizio che è stato successivamente segnalato in data 29.05.2018, 31.05.2018, 6 giugno 2018 a testimonianza della persistenza del disservizio stesso. Nulla rileva in questa sede che le predette

segnalazioni siano state fatte all'agenzia Tim di riferimento, in quanto le stesse possono considerarsi, a tutti gli effetti, ed in virtù di quanto

disposto dall'art. 1745 c.c come inoltrate direttamente al gestore che avrebbe dovuto darne compiuto riscontro.

Segnalazione di disservizio che è stata ulteriormente segnalata direttamente a Tim in data 23.11.2018, tramite PEC.

Giova evidenziare in proposito come l'operatore non abbia dato prova delle iniziative intraprese per far fronte alle ripetute richieste di assistenza tecnica da parte dell'istante.

Richiamato il principio generale per cui i servizi offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzione ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione riparazione (all. A, delibera Agcom n. 179/03/CSP, art. 3, comma 4) non risulta assolto l'onere probatorio in capo all'operatore di dover dimostrare che l'inesatto adempimento è disceso 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 e considerato che la situazione rappresentata dall'istante riguarda l'interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, trova applicazione il combinato disposto degli art. 6, comma 1 e art. 13 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.).

Per quanto riguarda la determinazione del periodo da considerare ai fini della quantificazione dell'indennizzo come sopra specificato si ritiene che come dies a quo debba considerarsi la data del primo reclamo (in atti) del 28.05.2018 e come dies ad quem la data del 27.11.2018, quando l'istante, tramite pec, comunica la propria volontà di recedere dai contratti in ottemperanza alla comunicazione di Tim di modifica delle condizioni contrattuali, datata 05.11.2018, nella quale, per altro, è espressamente indicata la facoltà, per il cliente, di esercitare il diritto di recesso, senza penali né costi disattivazione, entro e non oltre il 31.12.2018, pari a 183 giorni complessivi.

Per quanto riguarda la linea [REDACTED] 39, trattandosi di linea fibra, l'indennizzo giornaliero risulta, per quanto sopra specificato, pari a € 16,00/pro die (€ 6,00 aumentati di 1/3, quindi € 8,00=, moltiplicati per x 2) che determina, quindi, un indennizzo complessivo di € 2.928,00= (€ 16,00 x 183): Per quanto riguarda [REDACTED] 436 e 0415040864, l'indennizzo come sopra calcolato, risulta pari a € 2.196,00= (€ 6,00 x 2 x 183) per ciascuna utenza.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si ritiene che la stessa possa essere accolta: si precisa che pur essendo numerosi i reclami inoltrati dall'utente nei confronti di Tim (compresi quelli inviati all'agente Tim di zona), 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 le uniche risposte di Tim, rispettivamente del 02.01.19 e del 16.03.2019, allegare in atti, siano formulate in modo generico e laconico, senza cioè un riscontro preciso e puntuale alle contestazioni dell'utente, si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo, di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi che viene determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Per quanto riguarda la richiesta su iv) relativa all'indennizzo per la perdita dei numeri [REDACTED] e [REDACTED] si precisa quanto segue: l'utente, in data 27.11.2018, come detto, ha chiesto espressamente il recesso, da lui stesso indicato per altro come irrevocabile ed immediato, delle predette linee.

Non si ritiene rilevante, in questa sede il fatto che lo stesso utente abbia successivamente esercitato un ripensamento e chiesto la riattivazione delle predette numerazioni, in quanto da un lato, tale ripensamento è stato comunicato a Tim soltanto in data 17.01.2019 (dopo cinquanta giorni dalla richiesta di recesso) e, dall'altro, perché quanto dichiarato dallo stesso ricorrente, nella propria memoria di replica, e cioè che "i numeri restano nella disponibilità dell'operatore fino a nuova assegnazione, che di solito avviene qualche mese dopo", è un'affermazione apodittica e non supportata da alcun riscontro tecnico e documentale, di tal ché si ritiene che la richiesta di indennizzo non possa essere accolta.

Per quanto concerne la richiesta sub v) si ritiene che la stessa possa essere parzialmente accolta alla luce di quel principio oramai consolidato, in virtù del quale le fatture emesse dall'operatore, successivamente al recesso regolarmente esercitato, debbano essere considerate illegittime con il contestuale diritto dell'utente di vedersi regolarizzare la propria posizione contabile (ex multis Agcom, delibera 103/10/CIR, Agcom, delibera 140/10/CIR, Corecom Emilia Romagna, delibera 397/18, Corecom Piemonte, delibera 26/189.)

Considerato, altresì che le uniche fatture prodotte in atti sono la n. 8E00147128 del 06.02.19 (periodo di riferimento dicembre 18 – gennaio 19) e la n. 8E00366053 del 05.04.19 (periodo di riferimento febbraio 19 – marzo 19), per quanto sopra precisato, si ritiene che Tim debba procedere allo storno delle stesse, qualora siano insolute, o al rimborso qualora l'utente abbia provveduto al relativo pagamento.

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) si ritiene congruo riconoscere l'importo di € 150,00= a titolo di spese di procedura.

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 [REDACTED] nei confronti di TIM s.p.a. TIM è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 2.928,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione della [REDACTED] 2039; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 2.196,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione [REDACTED] 415056436; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 2.196,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione [REDACTED] 0415040864; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo; a stornare, qualora insolute, oppure a rimborsare, qualora saldate, le fatture n. 8E00147128 del 06.02.19 e n. 8E00366053 del 05.04.19; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 150,00= a titolo di spese di procedura.
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