

	President e Componen ti Dirigente	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
--	---	--

Deliberazione n. 2 del 13 gennaio 2021

OGGETTO: Definizione della controversia G.S.M./ TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/285496/2020).

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
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"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 la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 G.S.M.del 29/05/2020 acquisita con protocollo n. 0232529 del 29/05/2020;

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

Cliente TIM da aprile 2018 visti i continui disservizi sulla linea iniziati a dicembre 2018 che risultava altalenante e con continui isolamenti, mi viene proposto da parte del gestore un cambio di tecnologia da ADSL a Fibra per risolvere il problema. I malfunzionamenti continuano, vengono fatte infinite segnalazioni al numero verde ma senza avere nessun riscontro dal gestore.

Richiedo vista la non possibilità di utilizzare la linea di nuovo il passaggio da Fibra ad ADSL sperando che il servizio migliorasse, ma non ho ottenuto nessuna miglioria. Sporgo un ulteriore reclamo nel mese di maggio 2019 ma senza ottenere l'ennesimo riscontro. Improvvisamente a giugno 2019 mi viene sospesa la linea senza alcun preavviso. Inviavo altro reclamo a fine agosto, ma a tutt'oggi la linea e' ancora sospesa. Il gestore ha comunque continuato ad inviare fatture per un servizio di cui non ho usufruito tutto ciò ha creato un insoluto da me non dovuto.

Si fa anche presente che l'istante non ha mai ricevuto il rimborso da parte del gestore riguardante la fatturazione a 28 giorni per il periodo compreso tra il 23 giugno 2017 e la data in cui è stata ripristinata la fatturazione mensile, rimborso stabilito da Delibera AGCOM del 19 dicembre 2017. I servizi venivano riattivati solo l'8 ottobre 2019 Con memoria di replica del 04.09.2020, precisa quanto segue: Malfunzionamento dei servizi sull'utenza da dicembre 2018

A partire da dicembre 2018 l'istante ha subito diversi malfunzionamenti del servizio voce e internet consistenti in continue sospensioni di entrambi i servizi. In tal modo l'istante non era in grado di usufruire dei servizi, pur regolarmente pagati. Controparte ha proposto il passaggio a fibra al fine di risolvere le problematiche, ma anche con la fibra i servizi sono sempre stati intermittenti. L'istante ha, quindi, richiesto nuovamente la riconversione della linea in Adsl, ma anche in questo caso non vi sono stati miglioramenti nella fruizione dei servizi, che hanno continuato ad essere intermittenti.

L'istante ogni volta si è premurato di segnalare i malfunzionamenti, anche con cadenza settimanale, come l'istante ha precisato nel reclamo del 29/05/2019, senza, tuttavia, ricevere alcun riscontro da parte di Tim, che non ha mai posto in essere alcun intervento risolutivo. Del resto le varie risposte ai reclami allegate da Tim nel documento 5 delle proprie memorie, confermano i reclami presentati dall'istante. Tali comunicazioni, tuttavia, oltre a non essere mai state ricevute dalla sig.ra Massignani, non hanno mai fornito alcuna spiegazione circa i malfunzionamenti subiti, né alcuna indicazione di risoluzione della problematica. Solo la comunicazione di marzo 2019 è stata ricevuta dall'istante, ma in quella sede Tim ha chiesto la certificazione Ne.Me.Sys., nonostante fosse ben a conoscenza del disservizio subito e dell'impossibilità di risolverlo, come emerge dalle memorie depositate nel presente procedimento.

Invero nelle proprie memorie Tim conferma il malfunzionamento dei servizi, nonché il mancato rispetto degli standard minimi garantiti per legge, affermando che “In merito al malfunzionamento del servizio, si rileva che a causa di linea degradata e della distanza eccessiva dalla centrale, l'istante non ha potuto fruire a pieno del servizio dati.” Si evidenzia che la linea degradata avrebbe richiesto ed imposto a Tim un intervento tecnico per la risoluzione della problematica. Ebbene, tale intervento non è mai stato posto in essere, né d'altra parte, Tim ha dimostrato l'esecuzione di lavori per il ripristino efficiente dei servizi. Tim non può andare esente da responsabilità semplicemente richiamando le disposizioni che consentono all'utente di recedere dal contratto, in quanto occorre sottolineare che solo in questa sede e per la prima volta Tim afferma che le problematiche erano relative alla linea degradata ed alla distanza dalla centrale.

Durante i colloqui telefonici al call centre, gli operatori non hanno mai menzionato tali problematiche. Del resto anche nelle risposte ai reclami allegate da Tim, mai ricevute dall'istante, risulta una simile indicazione sulle problematiche relative ai malfunzionamenti.

Allo stesso modo non v'è mai stata alcuna lettera con la quale Tim ha comunicato l'impossibilità di poter risolvere i disservizi e la facoltà dell'istante di poter recedere. Contrariamente a quanto sostenuto da controparte la previsione della delibera 208/08/CSP, che stabilisce per l'utente la facoltà di recedere nel caso in cui non vengano rispettati gli standard minimi garantiti per legge, non preclude la corresponsione degli indennizzi stabiliti dall'All. A della Delibera 347/18/CONS.. In aggiunta, l'art. 6 comma 2 dell'All. A della Delibera 347/18/CONS prevede che "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento.". Come si evince chiaramente dal dettato normativo, gli indennizzi devono essere corrisposti sia per continue interruzioni del servizio, sia per il mancato rispetto degli standard qualitativi minimi garantiti.

Si sottolinea che l'istante nei molteplici reclami inviati, ha sempre lamentato continue disconnessioni del servizio, che del resto sono state confermate dal gestore e, dunque, non solo la lentezza nella navigazione. Trattandosi di malfunzionamento parziale e non totale, inoltre, è normale che vi sia del traffico telefonico all'interno delle fatture.

Improvvisamente e senza alcun preavviso, Tim a partire dal 17/07/2019 ha sospeso i servizi sull'utenza, nonostante l'invio del reclamo di maggio 2019. Ad agosto l'istante ha inviato un ulteriore reclamo. La sospensione è stata peraltro confermata anche all'interno del procedimento GU5, senza alcuna contestazione relativamente al dies a quo, nel quale Tim ha dichiarato di aver riattivato l'utenza ed inserito il flag di non sospensibilità. I servizi sono stati riattivati solo a partire dall'8/10/2019. Tim stessa nelle proprie memorie afferma che non vi è traffico nelle fatture relative al periodo di sospensione. Anche se fosse presente del traffico, si contesta, in quanto l'istante non ha potuto usufruire né del servizio voce in entrata ed in uscita, né di internet dal 17/07/2019 all'8/10/2019.

Si rammenta, infatti, che sul valore probatorio delle fatture, si richiama l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) secondo il quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313) (Delibera Corecom Lazio DL/163/15/CRL/UD del 9 ottobre 2015). Sul preavviso di sospensione occorre rilevare che le lettere allegate da Tim non sono mai state ricevute e anche se il Corecom considerasse corretta la ricevuta allegata da Tim, essa sarebbe stata ricevuta il 9/09/2019, quando già la sospensione era in corso. La sospensione è stata, dunque, del tutto illegittima, in quanto eseguita in assenza di preavviso. In relazione alle fatture insolute precedenti la sospensione, si evidenzia che le stesse fanno riferimento al periodo in cui l'istante ha subito i malfunzionamenti.

A seguito dei molteplici inadempimenti del gestore, l'istante ha deciso di recedere dal contratto inviando una raccomandata in data 3/12/2019. Ai sensi dell'art. 5 dell'All. A della Delibera 347/18/CONS si chiede un indennizzo di euro 1.245,00 per la sospensione dei servizi voce e internet dal 17/07/2019 all'8/10/2019. Ai sensi dell'art. 1460 c.c. si chiede lo storno totale dell'insoluto, posto l'inadempimento di Tim. Mancata risposta ai reclami

Come già esposto, l'istante ha presentato molteplici reclami, ai quali il gestore non ha mai risposto. I malfunzionamenti non sono mai stati risolti. L'art. 8 comma 3 della Delibera 179/03/CSP stabilisce espressamente che "gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità dei reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1 (cioè per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica n.d.r.)".

Si ribadisce che le risposte allegate da Tim non sono mai state ricevute, tranne quella di marzo 2019, nella quale, tuttavia, non si forniva alcuna spiegazione circa i malfunzionamenti, né la tempistica di ripristino degli stessi. Nei casi di rigetto, come quello in esame, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente 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 nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta scritta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'istante una mancanza di ascolto, di dialogo

e contraddittorio con il gestore fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Si chiede un indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo. Rimborso per la fatturazione a 28 giorni. Con la Delibera 121/17/CONS di marzo 2017 l'Autorità Garante per la Comunicazioni ha stabilito che le fatturazioni per la telefonia fissa debbano essere mensili e non a 28 giorni, censurando così una prassi ormai diffusa tra tutti gli operatori di telefonia. A partire dal 23/06/2017 gli operatori avrebbero dovuto adeguarsi a tale fatturazione mensile. La controparte, tuttavia, non si è adeguata alla normativa, ricevendo anche formale diffida da parte dell'Agcom (Delibera 497/17/CONS). La fatturazione a 28 giorni ha causato un aggravio delle spese per l'istante nella durata complessiva del rapporto contrattuale. La Delibera 269/18/CONS ha previsto nuove tempistiche per eliminare, in favore degli utenti coinvolti, gli effetti dell'illegittima anticipazione della decorrenza delle fatture emesse successivamente al termine per l'adeguamento di cui all'art. 2, comma 3, della delibera n. 121/17/CONS, coincidente con il 23 giugno 2017. Nonostante ciò Tim non ha mai provveduto al rimborso delle somme dovute. Essendo il numero di giorni di fatturazione erosi pari a 26, si chiede un rimborso di euro 44,02, calcolato sulla base del canone pari ad euro 47,41 pagato anche nel periodo in cui la fatturazione era a 28 giorni.

Richieste:

- i. Storno totale degli insoluti;
- ii. Rimborso per la fatturazione a 28 giorni;
- iii. Indennizzo per il malfunzionamento voce e internet dal 15/12/2018 al 28/02/2019;
- iv. Indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce dal 1/03/2019 al 3/06/2019;
- v. Indennizzo per il malfunzionamento del servizio internet dal 1/03/2019 al 3/06/2019;
- vi. Indennizzo per i malfunzionamenti dai servizi voce e internet subiti dal 4/06/2019 al 16/07/2019;
- vii. Indennizzo per la sospensione dei servizi voce e internet dal 17/07/2019 all'8/10/2019;
- viii. Indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- ix. Riconoscimento 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.

In merito al malfunzionamento del servizio, si rileva che a causa di linea degradata e della distanza eccessiva dalla centrale, l'istante non ha potuto fruire a pieno del servizio dati. Infatti, sulla base di quanto disposto dall'art. 7 delle Condizioni Generali dell'offerta Fibra e dell'Offerta Adsl, la velocità e la qualità della navigazione dipendono da molteplici fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la casa dell'utente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui l'utente si collega e le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati.

Inoltre, il comma 2 del medesimo articolo, stabilisce altresì che "Il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni".

Pertanto, l'ufficio adito, non potrebbe comunque né accogliere la richiesta di storno dei canoni, né tanto meno la pretesa di corresponsione di un indennizzo, posto che l'utente ha, al più, la possibilità di recedere dal contratto in esenzione da costi. Inoltre, si sottolinea che il traffico voce è presente in tutte le fatture, tranne che in quelle relative al periodo di sospensione.

Per quanto riguarda l'asserita illegittima sospensione della linea, l'operatore ha provveduto correttamente in quanto, in data 09.07.19, è stato inviato il sollecito di pagamento e, a causa del mancato pagamento, il 19.08.19, Tim ha inoltrato il preavviso di risoluzione contrattuale in ottemperanza a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento al servizio telefonico.

Le suddette CGA infatti, stabiliscono agli artt. 20 e 21, che Tim, previa comunicazione anche telefonica può sospendere il servizio all'utente e che, trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del servizio, può risolvere di diritto contratto dando all'utente un preavviso, mediante raccomandata, di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa.

Pertanto, qualsiasi richiesta inoltrata dall'istante finalizzata a ottenere lo storno o l'indennizzo per la sospensione indebita del servizio è da considerarsi infondata. Parimenti infondata è la richiesta relativa all'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami in quanto Tim ha sempre dato tempestivo riscontro alle segnalazioni inviate da controparte.

Alla luce di quanto esposto è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità.

In conclusione, si rileva che ad oggi vi è un insoluto di € 770,33 che dovrà essere integralmente saldato.

TIM chiede il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di storno integrale dell'insoluto si precisa quanto segue: innanzitutto si rileva che le fatture emesse da Tim non sono mai state formalmente reclamate dall'utente in violazione di quel principio ormai consolidato in virtù del quale la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018).

Pur tuttavia, l'utente in data 03.12.19 invia una richiesta di disdetta contrattuale che TIM riceve in data 09.12.19: numerose pronunce sia di Agcom che dei Corecom hanno stabilito che le fatture emesse successivamente al recesso esercitato dall'utente debbano considerarsi illegittime e considerato, altresì, che secondo quanto prevedono le Condizioni generali di Abbonamento, Tim dispone di trenta giorni per procedere alla chiusura del contratto, si ritiene che tutte le fatture emesse successivamente alla data del 09.01.20 (trentesimo giorno successivo alla disdetta) debbano essere stornate. Quindi, secondo il prospetto contabile riportato da Tim nella propria memoria difensiva, devono essere stornate le seguenti fatture: la n. 2020/RE00826394 di € 141,26, la n. 2020/RE01412588 di € 11,53 e la n. 2020/RE03564857 di € 9,62.

Per quanto riguarda il punto sub ii) si ritiene che meriti accoglimento la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 112/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.

Per quanto riguarda le richieste di cui ai punti sub iii), sub iv), sub v) e sub vi) riguardanti il riconoscimento degli indennizzi per il malfunzionamento del servizio voce e del servizio internet nel periodo (complessivo) compreso tra il 15.12.2018 ed 16.07.2019, si precisa quanto segue. Per quanto riguarda il malfunzionamento del servizio voce, dalle fatture prodotte in atti si rileva che, nel periodo dal 01.01.19 al 31.07.2019, l'utente ha effettuato 251 telefonate di tal ché risulta quantomeno difficoltoso anche solo ipotizzare un malfunzionamento della linea voce, considerando che non si dispone di parametri comparativi atti a dimostrare, inconfutabilmente, un'evidente discrepanza (in peggio) tra il normale utilizzo della linea da parte dell'istante e l'utilizzo effettivamente posto in essere nel periodo considerato.

Per quanto riguarda, invece, il malfunzionamento del servizio internet si rileva che l'unico reclamo prodotto in atti avente ad oggetto il malfunzionamento della connessione internet è quello del 29.05.19. Pur tuttavia in quella stessa nota l'utente si limita a dichiarare che "la navigazione in internet era molto lenta se non totalmente assente". Giova in proposito precisare che la lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo. L'utente, infatti, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione. Qualora si fosse trattato, invece, di totale assenza della connessione, si rileva che l'istante omette di indicare con sufficiente approssimazione i giorni in cui il disservizio si sarebbe verificato, impedendo quindi qualsivoglia disamina istruttoria circa la sussistenza e la durata del disservizio nonché la conseguente quantificazione dell'eventuale indennizzo.

Per quanto riguarda la richiesta sub vii) relativa all'indennizzo per la sospensione dei servizi voce e internet dal 17.07.19 all'08.10.19, si ritiene che la stessa possa essere accolta. Infatti, l'art. 5 dell'allegato A) della delibera Agcom n. 353/19/CONS. (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), prevede espressamente che sussiste un preciso obbligo in capo al Gestore di informare l'utente con un congruo preavviso dell'eventuale sospensione del servizio. Nel caso de quo Tim non ha fornito adeguata prova documentale attestante l'effettiva consegna della nota del 09.07.19 (prot. n. CR_190709_00006755409) contenente il preavviso di sospensione del servizio.

Per quanto sopra specificato si ritiene, quindi, che possa esser riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi che viene così calcolato: 83 giorni (dal 17.07.19 all'08.10.19) x € 15,00 (€ 7,50 x 2 in quanto i servizi interessati sono voce + internet) per complessivi € 1.245,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub viii) si ritiene che la stessa possa essere accolta: l'unico atto prodotto agli atti da parte ricorrente che possa considerarsi, ad ogni effetto, come reclamo è quello del 29.05.19 a cui Tim avrebbe dato risposta con nota del 07.06.19 (prot. n. C23689993); pur tuttavia, si ritiene che anche in considerazione delle affermazioni dell'utente circa il fatto di non aver mai ricevuto riscontro da parte di Tim, ad eccezione della nota del 09.03.19 (prot. n. C22981625), lo stesso Gestore non abbia fornito prova documentale relativa all'effettiva consegna all'utente della predetta nota del 07.06.19, di tal ch  si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi (delibera Agcom n. 347/18/CONS) nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub ix) si ritiene equo riconoscere, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00=.

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

All'unanimit  dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

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

1. La societ  Tim   tenuta:

a stornare le fatture n. 2020/RE00826394 di € 141,26, la n. 2020/RE01412588 di € 11,53 e la n. 2020/RE03564857 di € 9,62;

a restituire gli importi relativi ai c.d. i "giorni erosi" secondo le modalit  stabilite dalla delibera n. 112/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 1.245,00= a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio voce ed internet nel periodo 17.07.19 – 08.10.19;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura;

2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorit  ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1  agosto 2003, n. 259;

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

Il presente atto pu  essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento   di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera   notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorit .

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi