

**DELIBERA 500/2022/CRL/UD del 16/12/2022**  
**M. R. Nxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/223999/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 16/12/2022;

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;

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di M. R. Nxxx del 02/01/2020 acquisita con protocollo n. 0000761 del 02/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla asserita mancata/ritardata attivazione da parte di TIM dei servizi VOCE ed INTERNET richiesti al momento del rientro in TIM da altro operatore. Sostiene, invero, l'istante di aver richiesto a TIM l'attivazione di un piano tariffario sulla linea 06.536xxx che prevedeva un costo di € 25.00 mensile, per servizi VOCE E ADSL. TIM avrebbe, invece, attivato solo il servizio VOCE e avrebbe proposto l'allaccio alla rete FIBRA, senza costi aggiuntivi, per porre rimedio alla problematica. Tuttavia, a dire dell'istante, la linea non avrebbe funzionato per 4 mesi, la FIBRA non sarebbe mai stata attivata e TIM, nelle more, avrebbe comunque continuato a fatturare importi per servizi mai erogati. L'istante nel procedimento di definizione allega fatture emesse da Tim per la linea 06536xxx nelle quali si evince l'applicazione del pricing "TUTTO SENZA LIMITI" e due reclami privi di prova di spedizione/ricezione del 30.5.2018 e del 22.10.2018. Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiede a TIM "Indennizzo per sospensione della linea, Indennizzo per mancata attivazione del servizio, storno delle fatture, indennizzo per mancata risposta ai reclami SPESE DI PROCEDURA".

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

Il gestore si è difeso segnalando che: " 1) Inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 14, comma 3 del Regolamento di cui all'Allegato A della Delibera 353/19/CONS). Come anticipato nelle premesse, l'istante ha depositato in uno alla istanza di definizione la copia di alcune fatture e di due missive prive di prova di invio/spedizione. Tali allegati non erano stati depositati in sede di conciliazione. L'istanza, pertanto, nella parte in cui si riferisce a detti documenti, è inammissibile. Che la produzione documentale, effettuata, a pena di inammissibilità, al momento della istanza, debba unicamente recepire quella depositata in conciliazione, risulta chiaro dal combinato disposto del terzo comma dell'art. 14 del Regolamento("A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso") e della norma ivi richiamata, contenuta nel precedente art. 6 (che impone che nella istanza di conciliazione siano indicati i reclami e ed i documenti allegati). Il Regolamento prevede, quindi, che l'istanza di cui all'art. 14 debba far riferimento solo al verbale, ai reclami ed agli altri documenti presentati in conciliazione; ciò evidentemente perché si tratta, come ben scritto in detto articolo, di

una istanza di definizione della controversia, iniziata con la istanza che introduce il procedimento di conciliazione. Quello introdotto con il GU14 non è, quindi, un diverso grado della controversia ma è la stessa controversia di cui l'istante chiede la definizione, nel caso di esito negativo del tentativo di conciliazione. Ciò spiega il motivo per cui all'organo giudicante debbano essere sottoposti, con il GU14, solo gli stessi documenti presentati in conciliazione. Quanto sopra è confermato anche dal terzo comma dell'art. 6 del Regolamento che consente di integrare la istanza di conciliazione solo sino all'esperimento del tentativo di conciliazione e solo se eventuali ulteriori elementi riguardino l'oggetto della controversia e siano sopravvenuti dopo la presentazione della detta istanza. Quindi, poiché come detto si tratta di un unico procedimento, l'"arresto" esclude la possibilità di successive integrazioni nella fase decisionale (ed infatti la norma che consente la integrazione nella fase di conciliazione non è stata ripetuta nella fase di definizione). In questa ottica appare chiara la ratio delle norme regolatorie riguardanti la definizione della procedura innanzi al Corecom: il Regolamento, con l'art.14 richiama l'art. 6, per ribadire alle parti che la fase decisoria del procedimento deve riguardare solo quanto già dedotto e documentato al momento della fase iniziale del procedimento stesso e, ponendo anche un limite all'organo giudicante (il Corecom), conferma che l'oggetto della decisione finale deve essere cristallizzato a quanto dedotto nella fase iniziale. Al riguardo, particolare rilievo ha anche il comma 2 dell'art. 16, il quale precisa che solo gli operatori convenuti (il testo precedente parlava genericamente delle parti e quindi sollevava qualche dubbio interpretativo) possono depositare documenti entro 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento escludendo quindi la possibilità, per l'istante di presentare nuovi documenti con il GU14 o successivamente. Si chiede, in conclusione, che la suddetta documentazione sia dichiarata inammissibile per le ragioni dedotte e, comunque, che la stessa non sia posta a fondamento dell'eventuale provvedimento di definizione. MOTIVI DI INFONDATEZZA NEL MERITO 2) Sulle problematiche riscontrate nell'attivazione della linea n. 06536xxx con servizio FIBRA. Legittima sospensione amministrativa della linea. Insussistenza dei presupposti per riconoscere lo storno richiesto ex adverso. Fermo quanto dedotto al punto che precede che costituisce difesa assorbente di ogni ulteriore questione, l'esponente società reputa opportuno comunque fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi, anche al fine di ricostruire i fatti come realmente avvenuti. TIM, diversamente da quanto assunto ex adverso, infatti riceveva dalla parte istante una richiesta di rientro in TIM della linea n. 06536xxx e, pertanto, emetteva tempestivamente un ordine per allaccio a FIBRA, inoltrando alla Sig.ra Nocco apposita Welcome Letter datata 21.3.2019 (Doc.1). In ragione di quanto sopra TIM procedeva alla preliminare valutazione di fattibilità. L'ordinativo, tuttavia, non poteva essere portato a termine per problematiche tecniche che impedivano l'allaccio della linea alla rete FIBRA. Infatti, si deve rilevare che, come ben noto, il servizio FIBRA è fornito nelle tecnologie FTTCab/FTTE (collegamento con casa cliente in VDSL2) o FTTH (collegamento con casa cliente in fibra ottica) e che non tutto il territorio nazionale è coperto da tali tipologie di collegamento. TIM, infatti, in applicazione delle Condizioni generali di contratto Offerta Fibra (cfr. art. 5 "Attivazione del Servizio" allegate alla

Welcome Letter Doc. 1) “4. ...può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto. Qualora a seguito della richiesta di attivazione del Servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame tecnico di fattibilità ad opera di TIM, quest'ultima provvederà ad informare il Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a TIM.” È evidente, in base al contenuto della norma pattizia richiamata che, da un lato, l'attivazione della FIBRA (stante l'impossibilità di individuare anticipatamente la collocazione dei collegamenti FTTCab/FTTE o FTTH) è sempre condizionata alla verifica di fattibilità alla quale TIM si riserva; dall'altro che, nel caso in cui il servizio, come nel caso di specie, non possa essere fornito/attivato, il contratto è risolto, restando in capo a TIM solo un obbligo informativo nei confronti dell'utente. A tale scopo, con missiva del 28 maggio 2018 (anche nel rispetto della tempistica prevista dalle condizioni generali richiamate), TIM comunicava alla parte istante l'impossibilità tecnica di finalizzare l'allaccio alla rete FIBRA e, in ogni caso, nell'ottica di garantire alla Sig.ra Nocco il collegamento telefonico, comunicava l'attivazione del piano INTERNET SENZA LIMITI, su rete RTG e connessione ADLS (Doc.2). La linea n. 06. 536xxx, da tale data, risulta funzionante, fruibile e regolarmente fruita dall'istante. Nonostante ciò, l'istante a far data dal conto maggio 2018 interrompeva ogni pagamento, maturando un insoluto che attualmente a sistema risulta attestato in € 452,77. TIM, invero, in ottemperanza alle condizioni generali di contratto ha regolarmente fatturato gli importi dovuti dall'istante per il pricing INTERNET SENZA LIMITI, inviando i conti telefonici all'indirizzo indicato dal medesimo, all'atto della attivazione della linea. A fronte del mancato pagamento, l'operatore inoltrava un primo sollecito (Doc. 3), al quale non seguiva alcun adempimento nemmeno parziale, né alcuna contestazione. A fronte del perseverante inadempimento, TIM inoltrava il 5.10.2018 comunicazione di risoluzione del contratto (Doc.4). Anche all'esito di tale missiva, l'istante non contestava le fatture, non inoltrava alcun reclamo e, comunque, non provvedeva nemmeno al pagamento delle somme non contestate. Si deve doverosamente segnalare che, a tutto voler concedere e ferma la carenza di reclami o contestazioni in merito al funzionamento dell'ADSL, è lo stesso istante a confermare nell'UG e nel GU14 che (almeno) la linea VOCE risultava attiva dal mese di maggio 2018. Da ciò consegue che l'istante avrebbe dovuto senz'altro lamentare il malfunzionamento, inoltrare reclamo sulle fatture e, in ogni caso, provvedere al pagamento delle somme non contestate, come previsto dall'art. 23 – Reclami- delle Condizioni generali di abbonamento al Servizio Telefonico (Doc. 5), in base al quale “I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. il Cliente è comunque tenuto al pagamento, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti oggetto di reclamo, TIM sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 19 e 20 “. La Sig.ra Nocco, invece, ha semplicemente cessato ogni pagamento maturando un gravoso insoluto. TIM, pertanto, in ottemperanza a quanto previsto dagli

artt. 19 e 20 delle richiamate condizioni, sollecitava il saldo degli insoluti e, in mancanza di riscontro, risolveva legittimamente il contratto già prima della instaurazione del procedimento di conciliazione (cfr. Art. 20 condizioni generali di abbonamento cfr. Doc. 5) . È, dunque, pacifico come la condotta posta in essere dall'esponente società non possa essere ritenuta *contra jus*, perché esattamente prevista dal contratto (cfr. Art. 20 condizioni generali di abbonamento cfr. Doc.5) e ricadente nell'ambito di un'attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo, perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante al momento dell'attivazione dei servizi. All'esito di tale puntuale e documentata ricostruzione fattuale si può concludere per l'infondatezza di tutte le domanda formulate dalla controparte. In particolare, nessuno storno potrà essere riconosciuto in favore della Sig.ra Nocco la quale ha fruito regolarmente dei servizi erogati da TIM a far data dal maggio 2018, omettendo il pagamento (anche parziale) dei conti telefonici emessi dall'operatore. La sig.ra Nocco dovrà, pertanto restare obbligata al saldo degli insoluti a sistema ad oggi ammontanti ad € 452,77. 3) Insussistenza di fattispecie rilevanti ai fini dell'indennizzo All'esito della completa e documentata ricostruzione fattuale operata al punto che precede, è evidente come anche la domanda di liquidazione di indennizzi appaia *ictu oculi* infondata. Infatti, nessuna censura può essere mossa al comportamento di TIM. Nessun indennizzo può, dunque, essere riconosciuto per la mancata attivazione della FIBRA, in quanto l'operatore ha preso tempestivamente in carico l'ordine di allaccio della linea, ha compiuto l'attività preliminare alla stessa ed, infine, ha puntualmente informato l'istante delle problematiche tecniche riscontrate. In ogni caso, TIM ha dotato l'istante di un impianto funzionante dal mese di maggio 2018. Di contro, l'istante si è reso inadempiente legittimando TIM alla risoluzione contrattuale operata in ottemperanza alla disciplina pattizia contenuta nelle condizioni generali di contratto. Per l'effetto la sospensione e la risoluzione del contratto, operata da TIM risultano perfettamente legittime. È, peraltro, necessario segnalare che nei sistemi informativi di TIM – a fronte delle problematiche invocate dal mese di febbraio 2018 – non sono presenti reclami, né tantomeno, in questa sede, l'istante è in grado di provare il contrario. Come già segnalato, invero, ferma l'inammissibilità del deposito documentale effettuato per la prima volta con l'istanza di definizione, la controparte ha allegato in giudizio due missive (mai pervenute a TIM) prive di prova di spedizione /ricezione. Conseguentemente, il Corecom pur volendo accogliere le doglianze avversarie, non potrebbe in ogni caso liquidare alcunchè in favore della parte avversa, giusta il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al

rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere l'indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, quando tale reclamo non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato, come nel caso di specie. Medesime osservazioni devono valere anche per la richiesta formulata ex art. 12 Regolamento allegato alla Delibera 347/18 CONS, fattispecie per la quale deve essere dimostrato con onere a carico di parte istante l'effettivo invio di un reclamo; circostanza questa che, come dedotto, nel caso di specie non è stata in alcun modo documentata. Nulla, pertanto, a titolo di indennizzo potrà essere riconosciuto alla parte istante. Infine, un cenno merita la richiesta di liquidazione di spese di procedura formulata ex adverso. Si deve rilevare sul punto che l'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede la possibilità per l'Autorità di "riconoscere il rimborso delle spese", ma contemporaneamente dispone che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Ebbene, a tutto voler concedere, nel caso di specie l'istante si limita a chiederne genericamente la liquidazione, senza dimostrare alcunché a riguardo, in aperto contrasto con il disposto della norma citata. Non è, dunque, sufficiente una generica contestazione e/o una generica richiesta di liquidazione delle spese, per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione/liquidazione di tali importi. In conclusione, ai fini della vicenda che ci occupa, ogni richiesta anche in punto di indennizzi deve intendersi rigettata, perché infondata in fatto e in diritto, oltreché priva di adeguato supporto probatorio. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché, infondata in fatto e in diritto. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Lazio di voler: 1. In via preliminare, dichiarare l'inammissibilità, in parte qua, dell'istanza per violazione dell'art. 14 comma 3 e art. 6 comma 1 del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera 353/19/CONS; comunque in subordine disporre lo stralcio dei documenti allegati solo in seconda istanza; 2. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e comunque sfornita di prova, per i motivi sopra esposti.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Da quanto sopra riportato da parte istante a causa di disservizi sulla linea 06536xxxx precisa gli stessi come di seguito: 1 - mancata/ritardata attivazione da parte di TIM dei servizi VOCE ed INTERNET richiesti al momento del rientro in TIM da altro operatore. L'istante lamenta un ritardo nel trasloco della linea telefonica residenziale, con i disagi ed i disservizi connessi alla mancanza della linea telefonica e servizi internet. Ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi Telecom: "Il trasloco della vostra linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni dalla vostra richiesta, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti compresa la data di appuntamento indicata, ed in caso di ritardo vi verrà riconosciuto automaticamente un

indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo”. L’art. 25 delle Condizioni Generali di Abbonamento prevede: “1. Il Cliente che, intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a Telecom Italia che provvederà all’effettuazione del trasloco entro 10 gg dalla richiesta del Cliente fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso mantenendo il medesimo numero ove tecnicamente possibile....5. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 4, nei casi in cui Telecom Italia effettui in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati ovvero alla data di appuntamento di previsto trasloco già indicata, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo art. 26 ed avrà la possibilità di richiedere il maggior danno, come previsto dal Codice Civile.” Il successivo art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento prevede: “1. Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l’attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l’effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile. In caso di ritardo nell’attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l’indennizzo viene riconosciuto automaticamente”. 2. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Telecom Italia, considerando come Telecom Italia anche i suoi subfornitori/subappaltatori e comunque non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata per cause non imputabili a Telecom Italia.” Dalla narrazione dei fatti riportati, nessun dubbio sussiste in ordine al lamentato ritardo nell’adempimento della prestazione da parte dell’operatore, ritardo che è a quest’ultimo esclusivamente imputabile. Per costante orientamento dell’AgCom, “qualora l’utente lamenti l’inadempimento o il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l’operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all’operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all’utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell’operatore. 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. Allo stesso modo, l’operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente. In tutti i casi contrari, l’utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della Carta dei Servizi per il ritardo o l’inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all’operatore” (cfr. ex plurimis Delibere 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR, 39/09/CIR). Tornando al caso di specie, si ritiene pertanto sussistere la responsabilità dell’operatore nel ritardo



del trasloco, non ravvisandosi l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 della Carta dei Servizi da cui potrebbe conseguire la limitazione di responsabilità dell'inadempimento dell'operatore all'obbligazione contrattuale, non avendo questi fornito valida prova in ordine alle specifiche difficoltà tecniche incontrate – né dell'attività svolta per risolvere gli ostacoli tecnici e/o amministrativi – per il trasloco della linea richiesta dall'utente, che ha dunque subito, senza alcuna giustificazione idonea, il pregiudizio derivante dalla mancanza del servizio telefonico protrattasi per così lungo tempo. Ritenuto, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società TIM e si riconosce un indennizzo pari ad € 300,00 (art 4 Allegato A delibera n. 347/18/CONS) 2 - linea non ha funzionato per 4 mesi dal 19.02.2018 (art. 6 c.2 Allegato A delibera n. 347/18/CONS), a cui si ritiene di applicare un indennizzo pari ad € 360,00 (3,00 x 120) 3 - la FIBRA non sarebbe mai stata attivata e TIM, avrebbe comunque continuato a fatturare importi per servizi mai erogati e pertanto Tim deve stornare le somme erroneamente fatturate. 4 - mancata risposta ai reclami del 30.05.2018 e 22.10.2018 (art. 12 c. 1 Allegato A delibera n. 347/18/CONS) a cui si ritiene di applicare un indennizzo pari ad € 300,00. Questo premesso, 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. Nel merito, le richieste della società istante devono essere accolte per i motivi esposti di seguito. L'operatore Tim Spa (Kena mobile) riconosce a Nocco Maria Raffaella un indennizzo, ai sensi della Delibera 59/12, di Euro 960,00 e lo storno delle fatture come richiesto dalla Sig.ra Nocco Maria Raffaella. Spese di procedura compensate

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della signora Nxxx M. R., e pertanto la società Tim SpA è tenuta a riconoscere all'istante un indennizzo ai sensi della delibera 59/12 di € 960,00 e lo storno delle fatture, come richiesto dalla Sig.ra Nocco Maria Raffaella. Spese di procedura compensate.

2. La società Tim SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

6. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini