

DELIBERA N. 21

**XXXXXX XXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/496601/2022)**

Il Co.Re.Com Abruzzo

NELLA riunione del Il Co.Re.Com Abruzzo del 22/07/2022;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il

Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”;

VISTA la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni sino al 31 dicembre 2022*”;

VISTA la delibera n. 56 del 14/12/2021, avente ad oggetto “*Convenzione concernente l’esercizio della delega delle funzioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d’Abruzzo – Presa d’atto della proroga della convenzione per l’anno 2022*”;

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 02/02/2022 acquisita con protocollo n. 0036452 del 02/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’Avv. XXXXXX XXXXXX, contesta quanto di seguito: “L’istante, titolare del contratto di utenza TIM 0863/XXXXXX e destinataria

delle relative fatture, in data 03/10/2021, a mezzo operatore call center, provvedeva a segnalare ripetuti isolamenti sulla linea voce e dati.

Il gestore, quindi, comunicava l'avvenuta apertura della segnalazione n. 0067116739, con impegno alla risoluzione del guasto entro il 06/10/2021. In data 04/10/2021 veniva comunicato dal gestore l'avvenuta riparazione del guasto; pur tuttavia, la linea continuava a subire ulteriori, improvvisi isolamenti, ripetuti e continuati, finanche al 04/12/2021, quando l'istante, sempre a mezzo operatore call center provvedeva ad inoltrare al gestore una nuova segnalazione, n. 0068874663, ed in data 06/12/2021 inoltrava ulteriore sollecito.

Ad oggi, 16 dicembre 2021 su ennesima segnalazione call center, op. BA023, ore 15.50, il gestore comunicava la mancata lavorazione del protocollo n. 0068874663 ed inoltrava un ulteriore sollecito al tecnico per la riparazione del guasto.

Addirittura il gestore, nonostante le avvenute segnalazioni sulla assenza di linea, continuava indebitamente a fatturare per dei servizi in realtà mai fruiti, seppur regolarmente pagati.

Si segnala, inoltre, che detta utenza, seppur privata, inerisce in realtà anche il negozio da parrucchiera dell'istante, servito dalla medesima utenza, e quindi i ripetuti e continuati isolamenti, tuttora in corso, hanno pregiudicato l'attività lavorativa dell'istante, di fatto impossibilitata a gestire gli appuntamenti con i clienti, che trovano sempre la linea isolata.

Relativamente alla indebita fatturazione, si rappresenta come in data 29/06/2021 l'istante, da sempre cliente Telecom, aderiva alla nuova offerta Nuova Tim Super ADSL, apparentemente migliorativa della precedente, con fatturazione mensile pari ad € 29,90, ma il gestore non ha mai garantito tale importo nelle successive fatturazioni addebitando ulteriori servizi e prodotti mai richiesti, a nulla valendo la richiesta di disattivazione della linea inoltrata dall'istante in data 23/09/2021.

Ancora, nonostante la richiesta di provvedimento temporaneo e l'ordine al gestore di provvedere, sussistono ancora oggi problemi di isolamento e malfunzionamento sulla linea. Alla luce di quanto sopra, essendo evidente la diretta responsabilità del gestore nella generazione dei problemi occorsi all'istante, si contesta a TIM l'omessa lavorazione della pratica sin da ottobre 2021, oltre che l'indebita fatturazione in pendenza di disservizi. Si richiedono quindi gli indennizzi ex lege, come specificati in piattaforma.». In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. La liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento della linea;
- ii. La liquidazione dell'indennizzo per applicazione di condizioni contrattuali differenti da quelle prospettate/pattuite;
- iii. La liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami/segnalazioni effettuati;
- iv. Il rimborso delle spese di procedura.

A seguito della richiesta di integrazione documentale formulata dal Co.Re.Com in data 03/02/2022 in ordine alla produzione della copia del contratto stipulato con Tim e delle relative Condizioni Generali, o, in alternativa alla lettera di riepilogo delle condizioni economiche, in caso di contratto stipulato a distanza, dell'elenco analitico delle fatture contestate e delle rispettive voci ritenute indebite in quanto relative a servizi non richiesti e della copia della disdetta inviata a Tim con relativa ricevuta di ritorno o di consegna, parte istante ha prodotto:

- Copia dell'offerta Nuova Tim super adsl, prot. n. @3pbtwz9n del 29/06/2021;
- Copia della disdetta dell'offerta Tim super adsl inviata via fax il 23/09/2021;
- Copia della fattura di luglio 2021 per l'utenza telefonica 0863/XXXXXX di € 72,70;
- Copia della fattura di settembre 2021 per l'utenza telefonica 0863/XXXXXX di € 48,69;

- Copia della fattura di ottobre 2021 per l'utenza telefonica 0863/XXXXXXX di € 47,90;
- Copia della fattura di novembre 2021 per l'utenza telefonica 0863/XXXXXXX di € 51,34;
- Copia della fattura di dicembre 2021 per l'utenza telefonica 0863/XXXXXXX di € 47,90;
- Dichiarazione inserita nel fascicolo documentale relativa alla segnalazione di apertura del reclamo n. 939468960442 sulla fattura di gennaio 2022;
- Copia della fattura di gennaio 2022 per l'utenza telefonica 0863/XXXXXXX di € 259,42.

Infine, nelle memorie di replica l'istante ha ulteriormente precisato: “In ordine alla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento, contrariamente a quanto indicato dalla controparte, le richieste avanzate dall'istante risultano adeguatamente comprovate dall'evoluzione fattuale e dalla documentazione a sostegno prodotta nel fascicolo documentale.

Qualsiasi eccezione al riguardo si pone come un tentativo disperato di negare la realtà, che risulta essere l'inadempienza del gestore agli obblighi contrattuali e di legge a discapito dell'istante, pregiudicata dagli atteggiamenti del gestore. La difesa non ha volutamente dato prova di quanto asserito non producendo le schermate Eureka e le tabelle di sistema.

Quantomeno bizzarra la tesi secondo cui i malfunzionamenti sui servizi voce e dati verificatisi dal 3 al 5 ottobre 2021 e dal 20 al 23 dicembre 2021 sono stati immediatamente risolti entro due giorni lavorativi dalla segnalazione. L'istante ha lamentato un totale isolamento sin dal 3 ottobre 2021 ed a dimostrazione del perdurante disservizio sono stati incardinati ben due procedimenti gu5 in soli 4 mesi , nello specifico gu5 484190 del 16/12/2021 e gu5 512929 del 29/03/2022.

Pertanto i totali isolamenti sono stati reiterati e continuati per un arco temporale di 188 giorni con un temporaneo ripristino parziale in data 24/12/2021 per l'intervento tecnico effettuato in sede. In data 16/12/2021 è stato incardinato il gu5 484190/2021 concluso solo in data 24/12/2021 e riferibile a disservizi più ampi di quelli ex adverso segnalati oltremodo lavorati ben oltre i due giorni lavorativi dalla segnalazione di cui alle memorie avverse.

La persistenza dei disservizi è dimostrata dal fatto che in data 29/03/2022 veniva incardinato un nuovo gu5 archiviato solamente in data 11/04/2022, data in cui il gestore ha comunicato l'avvenuta risoluzione del problema per un totale , quindi, di ben 188 giorni dalla data iniziale del 03/10/2021. Sussistono, chiaramente, le condizioni favorevoli al riconoscimento di un indennizzo di € 2.256,00 (€ 12,00 x 188) di cui all'art. 6 All. A alla delibera 347/18/CONS. Infatti, anche a voler ammettere l'imputabilità dei disservizi registrati nel periodo intercorso tra il 30/11/2021 ed il 17/12/2021 a calamità naturali, tale circostanza non vale ad escludere l'applicabilità degli indennizzi tanto più che le tabelle prodotte non hanno alcun valore probatorio.

Il gestore invoca la forza maggiore per una rottura di un cavo esterno senza tuttavia specificare la calamità naturale invocata ed è comunque reo di non essere intervenuto prima o almeno tempestivamente a fronte di un isolamento di oltre 6 mesi continuativi. Sul punto, in relazione alla totale assenza di connessione internet , si contestano le memorie avversarie laddove viene imputata all'istante la mancata produzione della documentazione Nemesys: “ ...l'istante non ha provveduto al deposito della suddetta documentazione, di conseguenza le avverse richieste andranno respinte... ”. Giova al riguardo precisare che la Delibera AGCOM n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera AGCOM n. 151/12/ CONS citate, prevedono soltanto la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite Nemesys la misurazione della velocità di connessione.

Nessun obbligo giuridico normativamente previsto, ma una semplice facoltà riconosciuta agli istanti di verificare tramite Nemesys la potenza del segnale ADSL. Si precisa, quindi, che essendo l'utenza in totale isolamento non era materialmente possibile utilizzare qualsivoglia programma, a testimonianza ulteriore della validità della tesi sostenuta e della richiesta di indennizzo formulata.

Sulla infondatezza della richiesta di indennizzo per la presunta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, il gestore asserisce di avere reso edotta l'utente in merito alle condizioni dell'offerta che sono state regolarmente applicate e che pertanto la richiesta di indennizzo è totalmente infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata.

Nessuna informazione veniva rilasciata dall'operatore al momento della attivazione del servizio se non l'assicurazione del costo della fattura dell'importo di € 29,90. Ciò ha provocato nella istante un deficit di conoscenza in quanto impossibilitata a conoscere i veri termini dell'offerta sino alla effettiva fatturazione maggiore rispetto agli importi concordati.

A nulla valgono le produzioni documentali di controparte totalmente in conferenti e non pertinenti (lettera contrattuale datata 29/06/2021, inoltrata alla istante il 26/06/2021). L'istante è stata vittima di una truffa contrattuale perpetrata dal gestore ai suoi danni, tanto che la stessa soltanto in data 23/09/2021 ha segnalato che la fatturazione emessa era non dovuta in quanto comprensiva di prodotti e servizi mai richiesti, chiedendo la immediata disattivazione della offerta, di fatto mai avvenuta.

L'opzione aggiuntiva Tim safe web, non contrattualizzata in maniera diretta dall'utente, sarebbe stata ricompresa negli € 19,90 come da condizioni depositate da controparte "Costo mensile nuova Tim Super Adsl + eventuali opzioni aggiuntive € 29,90 mese in promozione ad € 19,90 per 24 mesi". Di contro il

gestore ha applicato € 29,90 + € 5,00 per il modem + € 5,00 per Tim Safe Web. Giova, inoltre, evidenziare che il gestore, seppure invitato alla lavorazione della disdetta sin da settembre 2021, alla data del 16/01/2022 ha emesso la fattura dell'importo di € 259,42 , in costanza di totale isolamento dell'utenza contestato in data 17/02/2022 con apertura del protocollo 9394680960442 con contestuale sollecito di ripristino della utenza.

Pertanto si insiste per il riconoscimento degli indennizzi come di seguito specificati.

- Servizi accessori (Tim safe web € 2,50 pro die);
- Profili tariffari (€ 2,50 pro die abbonamento di € 29,90 al posto di € 19,90 per 24 mesi) Totale complessivo € 5,00 x 300 = 1.500,00.

Sulla infondatezza della richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami si contesta ed impugna la comunicazione del 15/10/2021 prodotta da controparte e mai pervenuta all'istante. Pertanto sussiste il riconoscimento dell'indennizzo a titolo di mancata risposta a reclami, non avendo il gestore fornito alcuna prova dell'avvenuta ricezione.

L'unica comunicazione inoltrata all'istante è datata 27/12/2021 con cui Tim comunicava la disattivazione del modem Tim Hub con apertura pratica di rimborso, ma ciononostante, ad oggi il gestore continua a fatturare gli addebiti ad esso relativi, pur essendo satato restituito e disattivato.

Ancora, “sulla presenta genericità dei reclami inoltrati all' operatore". eccepita da controparte, giova riproporre, per mero tuziorismo giuridico, l' art. 6 del Regolamento di Procedura, All. A alla delibera n. 353/19/CONS, ai sensi del quale: “ Nell'istanza devono essere, altresì, indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano ... E fino all'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi degli art. 8, comma 3

e 9, comma 1, l'utente può integrare l'istanza tramite la piattaforma, adducendo ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia sopravvenuti dopo la presentazione della istanza di cui al comma 1".

Il Regolamento degli indennizzi di cui all'Allegato A alla Del. 347/18/CONS al punto j) individua come "reclamo" la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti.

La Carta dei servizi Tim stabilisce come modalità di reclamo la chiamata mediante call center, la raccomandata A/R, il fax o la pec. Dato che l'art. 2, comma 3 del Regolamento indennizzi, statuisce che gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento si applicano se l'operatore entro 45 giorni dal reclamo non comunica all'utente l'accoglimento dello stesso e non eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, deve essere liquidato un indennizzo a favore dell'istante dal primo giorno di inadempimento del gestore 03/10/2021 fino al giorno 11/04/2021 per un totale di 188 giorni.

Per tutto quanto sopra, essendo evidente la responsabilità del gestore nella generazione dei fatti di causa, con evidente pregiudizio dei diritti dell'istante, ogni contraria istanza ed eccezione disattesa ed in accoglimento del presente atto, la sig.ra XXXXXX XXXXXX, come rappresentata, difesa e domiciliata chiede al Co.Re.Com Abruzzo la condanna del gestore Tim al pagamento in favore dell'istante ed ex art. 4 del Regolamento indennizzi, delle seguenti somme:

- 1) Ripristino condizioni originali € 19,90 in promo;
- 2) Indennizzo per servizi accessori non richiesti o comunque a pagamento Tim safe web € 2,50x 300 = € 730,00;

- 3) Indennizzo per profilo tariffario abbonamento non richiesto € 19,90 anziché € 29,90 al mese € 2,50 x 300 = 750,00;
- 4) Totale isolamento voce+dati € 2256,00 per un totale di 188 giorni dal 03/10/2021 all'11/04/2022;
- 5) Mancata risposta ai reclami € 300,00;
- 6) Rimborso addebito voce modem, come da comunicazione del 27/12/2021;
- 7) Rimborso fatture in quota parte mensilità giugno/settembre 2021 per € 60,00;
- 8) Storno insoluto;
- 9) Rimborso spese;
- 10) Altro per equità con maggior favore per l'utente;
- 11) Con riserva del maggior danno subito".

Allega: Comunicazione del gestore del 27/12/2021.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: " Le contestazioni avversarie sono del tutto infondate per i motivi di seguito esposti. Parte istante lamenta il presunto malfunzionamento della linea telefonica e della connessione internet per l'utenza oggetto del presente procedimento dal 3ottobre 2021 e chiede l'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria.

In verità, la ricostruzione fornita da controparte corrisponde solo parzialmente alle risultanze dei sistemi interni di Tim e sono quindi necessarie alcune precisazioni. Da quello che consta all'operatore l'utenza in parola è sempre stata attiva e funzionante tranne che in alcuni casi sporadici ed isolati.

Nello specifico dall'elenco dei trouble ticket si evince che l'utente ha subito dei malfunzionamenti dal 3 al 5 ottobre 2021, dal 30 novembre al 17 dicembre 2021 e dal 20 al 23 dicembre 2021 e controparte non è in grado di dimostrare il contrario stante l'assenza di allegazioni probatorie sul punto.

Per quanto concerne i malfunzionamenti sia per il servizio voce che dati che si sono verificati sulla linea in parola dal 3 al 5 ottobre 2021 e dal 20 al 23 dicembre 2021 gli stessi sono stati immediatamente risolti dall'operatore entro due giorni lavorativi dalla segnalazione di guasto in applicazione dell'art. 15 delle condizioni generali di abbonamento. Ed infatti ai sensi dell'art. 15 delle predette condizioni generali "TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione.

Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati.

Ai soli fini della rilevazione circa il rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale, entro il secondo giorno successivo alla segnalazione significa entro 60 ore dalla segnalazione; entro il terzo giorno significa entro 78 ore dalla segnalazione; entro il quarto giorno significa entro 96 ore dalla segnalazione". Visto che tutte le segnalazioni sopraindicate sono state immediatamente lavorate dall'operatore, che ha risolto il presunto malfunzionamento dell'utenza entro i predetti termini la richiesta di indennizzo in tal senso è infondata.

Tale circostanza dimostra la correttezza e la diligenza della condotta di Tim che si è sempre immediatamente adoperata per la risoluzione delle segnalazioni di guasto

ricevute dall'utente. Con riferimento invece al malfunzionamento che si è verificato dal 30 novembre al 17 dicembre 2021, come si evince dal predetto elenco dei trouble ticket lo stesso è stato causato esclusivamente da calamità naturali. Tali tipologie di guasto sono dovute a condizioni metereologiche avverse e pertanto a cause di forza maggiore. L'esponente società non può dunque in alcun modo ritenersi responsabile dei presunti disservizi lamentati dall'istante, attese le oggettive difficoltà tecniche sussistenti nel caso di specie e, in ogni caso, in quanto, lo si ribadisce, il presunto disservizio in parola sarebbe comunque ascrivibile a cause di forza maggiore.

È evidente, quindi, l'impossibilità di riconoscere all'istante indennizzi per il presunto malfunzionamento della linea, atteso che l'art. 6 dell'Allegato A alla delibera Agcom 347/18/CONS, dispone la corresponsione all'istante di un indennizzo in caso di completa interruzione del servizio soltanto qualora la stessa sia dipesa da "motivi tecnici, imputabili all'operatore", circostanza che nel caso di specie non si è mai verificata. Pertanto, anche nella denegata e non creduta ipotesi in cui il Co.Re.Com valutasse di accogliere le domande avversarie non sarebbe comunque possibile liquidare alcun indennizzo, in quanto è evidente che il disservizio sopra descritto è dovuto a cause di forza maggiore.

Alla luce delle suesposte considerazioni e tenuto conto della condotta diligente dell'operatore la richiesta di indennizzo per il presunto malfunzionamento dell'utenza di cui trattasi è quindi infondata e dovrà essere rigettata. Inoltre, considerato che le contestazioni avversarie riguardano genericamente anche dei presunti malfunzionamenti sulla linea, in relazione alla connessione internet si ritiene opportuno precisare quanto segue.

Ai sensi dell'art. 7 delle Condizioni generali di contratto dell'offerta adsl: "La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole Offerte associate al Servizio dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del Cliente dalla centrale cui è attestata la linea

telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e del computer in dotazione.

Nel documento Caratteristiche del Servizio citato all'interno della sezione Caratteristiche tecniche della specifica Offerta sono riportati i livelli di qualità minima su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso.

Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da TIM nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP sono anche pubblicate sul sito www.tim.it. Il Cliente ha facoltà di recedere 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".

Invero, la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS e regolante, appunto, la qualità del servizio Adsl, prevede la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite Nemesys, sito autorizzato da Agcom, la misurazione della velocità delle connessioni e, qualora i parametri non corrispondano ai valori minimi di upload e download stabiliti, richiedere soltanto la cessazione del servizio senza penali. L'art. 7 della Delibera.244/08/CSP, infatti, precisa che "A tal fine il Cliente deve scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it un software di misurazione certificato dall'Agcom, con cui verificare la qualità della propria connessione ad Internet e che indica inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative (...)

Qualora i valori qualitativi siano peggiorativi rispetto a quelli indicati nelle Caratteristiche del Servizio, il Cliente potrà inviare un reclamo scritto a TIM, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo da parte di TIM potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal Contratto, ai sensi del successivo art. 11, senza penali o costi di disattivazione.

Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata". Pertanto, al fine di provare l'asserita debolezza del segnale e/o la scarsa qualità della connessione in sé che rende il servizio instabile, è necessario innanzitutto munirsi del test Nemesys. Acquisita tale documentazione, l'utente finale può soltanto recedere dal servizio in esenzione spese e non ha diritto ad alcun indennizzo, come da disciplina vigente.

Nel caso di specie, l'istante non ha provveduto al deposito della suddetta documentazione, di conseguenza, anche per tale ulteriore motivo le avverse richieste andranno respinte. Parte istante inoltre sostiene di avere richiesto l'attivazione di una offerta che prevedeva un canone mensile di abbonamento pari ad euro 29,90 e che invece l'operatore avrebbe fatturato per i servizi forniti degli importi illegittimi. In verità, anche in questo caso la ricostruzione fornita da controparte risulta in contrasto con i sistemi interni di Tim e soprattutto con la documentazione probatoria depositata dall'istante.

Da quello che consta all'operatore parte istante nel mese di giugno 2021 richiedeva l'attivazione dell'offerta "Tim Super adsl". Tale offerta prevedeva, a fronte della fornitura del servizio, un canone mensile di abbonamento pari ad euro 29,90, un contributo di attivazione pari ad euro 240,00 da pagare in ventiquattro rate mensili da euro 10,00 ciascuna ed il servizio "Tim Safe Web" ad euro 5,00 al mese.

A seguito della richiesta ricevuta Tim provvedeva immediatamente all'attivazione dell'offerta richiesta ed in data 26 giugno 2021 inoltrava all'istante la lettera contrattuale contenente le specifiche tecniche del servizio attivato.

Tim ha, quindi, diligentemente informato e reso edotto l'utente in merito alle condizioni contrattuali dell'offerta "Tim Super adsl" (che, peraltro, sono state regolarmente applicate dall'operatore in base a quanto pattuito); pertanto, anche la richiesta di indennizzo in tal senso è infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata. Parte istante lamenta, inoltre, genericamente il presunto mancato riscontro ai reclami asseritamente inoltrati all'operatore. Tuttavia, l'utente omette di considerare che l'operatore ha sempre fornito pronta ed esauriente risposta a tutte le segnalazioni ricevute (si veda, ad esempio, la comunicazione inoltrata da Tim all'istante in data 15 ottobre 2021). Non risponde quindi al vero quanto lamentato da parte istante in merito all'assenza di interlocuzione dell'operatore che, si badi bene, indirizzava sempre le proprie lettere di risposta al medesimo indirizzo utilizzato quale recapito di fatturazione, sicché sussiste una presunzione di avvenuta ricezione.

Anche la richiesta di indennizzo in tal senso è quindi infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata.

Per mero scrupolo difensivo, si rileva che l'istante dalle generiche richieste del formulario della presente istanza di definizione sembrerebbe lamentare anche la presunta mancata lavorazione della richiesta di disdetta per l'utenza oggetto del presente procedimento (probabilmente confusa con la richiesta di disattivazione del servizio Tim Super adsl depositata dall'istante nel fascicolo documentale).

Sul punto ci si limita a rilevare che l'operatore non ha mai ricevuto alcuna richiesta in tal senso, né tantomeno l'istante ha fornito prova di aver inoltrato a Tim una regolare richiesta di disdetta, di conseguenza anche tali doglianze sono infondate. L'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa "riconoscere il rimborso delle spese", ma dispone espressamente che le spese

rimborsabili sono solo quelle “necessarie e giustificate per l’espletamento dellaprocedura”. Ebbene, l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata. Non può, dunque, essere sufficiente una generica richiesta per ritenere “giustificata” la richiesta e quindi legittima la restituzione delle spese. TIM S.p.A. chiede al Co.Re.Com Abruzzo di voler nel merito, respingere l’istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e comunque sfornita di prova per i motivi sopra esposti.”. Allega:

- Elenco dei trouble tickets;
- Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico;
- Condizioni generali di abbonamento al servizio adsl;
- Lettera contrattuale del 26/06/2021;
- Comunicazione di Tim del 15/10/2021.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l’istante, per il tramite dell’Avv. XXXXXX XXXXXX, lamenta il malfunzionamento dei servizi fonia e dati collegati all’utenza telefonica 0863XXXXXX, dalla data del 03/10/2021 alla data dell’11/04/2021, per un periodo complessivo di 188 giorni, oltre che la mancata risposta ai relativi reclami presentati e l’applicazione di costi difforni dall’offerta ‘Nuova Tim Super Adsl’ attivata il 29/06/2021.

Chiede, pertanto, il riconoscimento degli indennizzi previsti per le doglianze di specie, oltre che il rimborso delle spese sostenute per la presentazione dell’istanza di definizione. Più in particolare, rispetto al malfunzionamento riscontrato l’istante ha

dichiarato di aver effettuato numerose segnalazioni a mezzo call center: in data 03/10/2021 con segnalazione n. 0067116739; in data 04/12/2021 con segnalazione n. 0068874663; poi ancora in data 06/12/2021 e in data 16/12/2021, parlando in tale ultimo caso con l'operatore BA023.

L'istante, inoltre, ha evidenziato l'avvenuta presentazione di due procedimenti GU5, uno in data 16/12/2021 (GU5/484190/2021) e l'altro in data 29/03/2022 (GU5/512929/2022), a testimonianza del fatto che il disservizio sarebbe durato ininterrottamente 188 giorni, ossia dal 03/10/2021 al giorno 11/04/2022.

Peraltro, sulla base delle dichiarazioni rinvenibili all'interno del GU5/512929/2022, parte istante avrebbe medio tempore effettuato ulteriori reclami tramite call center in relazione al malfunzionamento patito: in particolare in data 17/02/2022 con codice segnalazione n. 0071990721 e in data 29/03/2022, interloquendo con l'operatore n. AH170. L'operatore, al contrario, sostiene che i disservizi segnalati dall'istante non siano stati continuativi ma ascrivibili a specifici periodi e, in particolare, dal 3 al 5/10/2021, dal 30/11/2021 al 17/12/2021 e dal 20 al 23/12/2021.

Più in particolare, il gestore evidenzia come il disservizio segnalato il 03/10/2021 sarebbe stato risolto entro i previsti 2 giorni lavorativi (05/10/2021), mentre quello segnalato il 30/11/2021 e risolto il 17/12/2021, sarebbe stato causato da "calamità naturali" consistite in condizioni meteorologiche avverse, pertanto, riconducibili a causa di forza maggiore. A testimonianza di quanto dichiarato, il gestore si limita a depositare copia della schermata riferita ai trouble tickets relativi all'istante senza, tuttavia, fornire evidenza di aver concretamente risolto i guasti segnalati o, quantomeno, di aver informato l'utente della specifica ragione scatenante l'interruzione del servizio o del protrarsi della medesima situazione di guasto, né dell'impossibilità di poterlo riparare a causa di forza maggiore.

Orbene, relativamente al malfunzionamento lamentato, preliminarmente si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto,

anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio 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, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "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", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "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”.

Come già anticipato, dalla disamina degli atti depositati risulta che l'istante abbia provveduto a segnalare i disservizi lamentati tramite call center (in data 03/10/2021 con segnalazione n. 0067116739; in data 04/12/2021 con segnalazione n. 0068874663; in data 06/12/2021 e in data 16/12/2021, parlando con l'operatore BA023; in data 17/02/2022 con codice segnalazione n. 0071990721 e in data 29/03/2022, interloquendo con l'operatore n. AH170) ed abbia altresì presentato due istanze monitorie volte alla riattivazione dei servizi: la prima con GU5/484190/2021 attivato in data 16/12/2021 e concluso con dichiarazione di avvenuto ripristino in data 24/12/2021 e la seconda con GU5/512929/2022 attivato, in concomitanza al presente GU14, in data 29/03/2022 e concluso con dichiarazione di avvenuta riattivazione in data 11/04/2022.

Sebbene la richiesta di parte istante sia nella sostanza incentrata sul riconoscimento dell'indennizzo per isolamento continuativo dal 03/10/2021 (data del primo reclamo al call center) all'11/04/2022 (data di avvenuta conclusione del secondo GU5 depositato), ancorchè parte convenuta non abbia adeguatamente dimostrato di aver provveduto a risolverlo nei tempi dichiarati nelle proprie memorie difensive essendosi limitata a depositare copia della schermata riferita ai trouble tickets, la doglianza del malfunzionamento oggetto di presente controversia si ritiene riconducibile a due periodi distinti.

In particolare: ad un primo periodo che va dal 03/10/2021 al 24/12/2021 (data di avvenuta conclusione del primo GU5 depositato, n. 484190/2021) e ad un secondo periodo, dal 17/02/2022 (data del primo reclamo immediatamente successivo al detto GU5 di cui parte istante dichiara il relativo codice di segnalazione n. 0071990721, non smentito dal gestore) sino all'esito del secondo GU5, vale a dire alla data dell'11/04/2022.

Sul punto giova rammentare che l'Autorità ritiene di condividere quanto disposto dal Tar Lazio con sentenza n. 5201/2021 in ordine al valore probatorio delle schermate interne prodotte dagli operatori relativamente alla risoluzione dei disservizi, laddove il giudice amministrativo osserva: “Il ragionamento seguito dal Co.re.com. non può,

tuttavia, ad avviso del Collegio, essere condiviso, non avendo Telecom adeguatamente provato l'impossibilità di adempiere alla richiesta di attivazione della linea telefonica e ADSL formulata dal ricorrente, non potendosi allo scopo reputare sufficiente – come giustamente da quest'ultimo eccepito – la documentazione dalla stessa prodotta nell'ambito del procedimento, consistente nella stampa di una “schermata” del proprio sistema gestionale sulla quale è presente la dicitura “rifiuta richiesta rete”, dalla stessa apposta”.

Nel caso di specie non risultano essere presenti informazioni da cui desumere in modo chiaro ed inequivoco la presenza di volumi di traffico e l'avvenuta riattivazione dei servizi collegati all'utenza, in quanto il riepilogo riporta le schermate del sistema gestionale interno e la mera elencazione delle fasi di elaborazione del guasto segnalato. Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 05/10/2021 (vale a dire 2 giorni dopo la data di avvenuto reclamo ex art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) al 24/12/2021 (giorno di conclusione del GU5/484190/2021), per un periodo totale di 80 giorni, e dal 19/02/2022 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino dei servizi a seguito del reclamo n. 0071990721 del 17/02/2022, come previsto dal citato art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento Tim) al giorno 11/04/2022 (data di avvenuto ripristino dichiarata dall'istante in esito al GU5/512929/2022), per un totale di 51 giorni e, quindi, per il periodo complessivo di giorni 131, la somma pari ad euro 1.572,00 (millecinquecentosettantadue/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. (€ 12,00 * 131 gg).

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture emesse durante i periodi suddetti, vale a dire dal 05/10/2021 al 24/12/2021 e dal 19/02/2022 all'11/04/2022.

Relativamente alla doglianza riferita all'asserita modifica delle condizioni contrattuali, in via preliminare si evidenzia come i principi di buona fede e correttezza che ispirano, a norma dell'art. 1375 del Codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione.

In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Dalla disamina della documentazione in atti risulta l'avvenuta attivazione in data 29/06/2021 dell'offerta Nuova Tim Super Adsl per l'utenza telefonica 0863XXXXXX con l'operatore convenuto, mediante trasformazione del piano tariffario precedentemente attivo dal giorno 20/04/2011.

Esaminando la proposta contrattuale riferita alla nuova offerta, così come allegata nel fascicolo documentale dalle parti, è emerso che la stessa prevedeva l'applicazione del costo di attivazione dell'offerta di € 240,00 rateizzati in 24 rate mensili da € 10,00 ciascuna; del costo mensile di € 29,90 in promozione a € 19,90 per i primi 24 mesi; di una delle opzioni a scelta tra 'Safe web plus', 'Voce', 'Smart Home', 'Modem' o 'Tim Flexy' con importo da aggiungere al costo mensile dell'offerta 'Nuova Tim Super Adsl' della quale, tuttavia, non viene fornita indicazione dell'ammontare dal gestore, fatta eccezione per le prime due rispetto alle quali, dalla documentazione depositata, emerge la specifica di un costo mensile pari a € 5,00.

Considerato, tuttavia, che dalla disamina degli atti prodotti dalle parti non è dato riscontrare su quale delle possibili opzioni descritte l'istante abbia manifestato la propria scelta, si ritiene che a rigore la fatturazione, nei primi 24 mesi, avrebbe dovuto legittimamente comprendere il solo costo di € 19,90 per il canone + € 10,00 per costo di attivazione dell'offerta. L'istante, del resto, sul punto ha dichiarato nelle proprie controdeduzioni di ritenere che l'opzione aggiuntiva 'Tim safe web' avrebbe dovuto

essere compresa nell'ambito della promozione di € 19,90 e che, al contrario, l'operatore avrebbe applicato nei primi mesi la somma di € 29,90 + € 5,00 modem + € 5,00 di safe web, per un totale di € 39,90 iva esclusa.

L'operatore, al contrario, ha dichiarato che tale offerta prevedeva, a fronte della fornitura del servizio, un canone mensile di abbonamento pari ad euro 29,90, un contributo di attivazione pari ad euro 240,00 da pagare in ventiquattro rate mensili da euro 10,00 ciascuna ed il servizio "Tim Safe Web" ad euro 5,00 al mese. La parte istante, inoltre, ha documentato in atti la copia del frontespizio delle fatture di seguito indicate:

- Fattura luglio 2021 di € 72,70 (periodo 01/06/ - 30/06/2021);
- Fattura settembre 2021 di € 48,69 (periodo 01/08- 31/08/2021);
- Fattura ottobre 2021 di € 47,90 (periodo 01/09 – 30/09/2021);
- Fattura novembre 2021 di € 51,34 (periodo 01/10 – 31/10/2021);
- Fattura dicembre 2021 di € 47,90 in cui risulta essere attivo dal 01/12/2021 il piano tariffario Tim Premium Adsl;
- Fattura gennaio 2022 di € 259,42 (con addebito del piano Tim Premium € 34,90, addebito Tim Hub per 43 rate residue € 215,00, rata addebito smart modem wifi 42/48 € 5,00, indennità ritardato pagamento fattura ottobre 21 € 1,52 e servizio di produzione e spedizione fattura € 3,00).

Dall'esame delle suddette fatture, risulta che nel periodo di applicazione del piano tariffario 'Nuova Tim Super Adsl', attivato il 29/06/2021, il gestore abbia a vario titolo applicato costi superiori a quelli oggetto di descritte condizioni contrattuali, compreso l'addebito del modem, non previsto dall'offerta sottoscritta.

A riguardo, infatti, la fattura riferita al mese di gennaio 2022 contempla, oltre al costo di € 29,90 per 'Tim Premium ADSL' in luogo di quella in promozione per i primi 24 mesi di € 19,90 ed € 5,00 per opzione 'Voce', anche l'importo di € 215,00 a titolo di 'addebito Tim Hub+ per n. 43 rate residue'.

L'istante ha, inoltre, documentato in atti di aver inviato tramite fax al gestore, la nota datata 23/09/2021 contenente la richiesta di disattivazione dell'offerta 'Tim Super

ADSL' attivata il 29/06/2021: "... in quanto non corrispondente a quanto richiesto (non era previsto l'acquisto di un nuovo modem in quanto già possessore)". Rispetto a tale richiesta, l'operatore dichiara di avere fornito riscontro con nota del 15/10/2021, allegata agli atti, che tuttavia parte istante nega, nelle proprie controdeduzioni, di aver ricevuto.

In mancanza di prove concrete atte ad attestare l'avvenuta ricezione da parte dell'istante dell'asserita nota di riscontro del 15/10/2021, si ritiene accertata l'illegittimità della fatturazione emessa dal gestore per tutto quanto eccedente l'importo concordato di € 19,90 a titolo di costo mensile dell'offerta 'Nuova Tim Super Adsl' e di € 10,00 a titolo di applicazione rateizzata del costo di attivazione dell'offerta, non potendo tener conto delle voci opzionali previste a scelta dall'utente tra 'Safe web plus', 'Voce', 'Smart Home', 'Modem' o 'Tim Flexy', in quanto nella documentazione depositata dalle parti non è vi è evidenza di quella effettivamente scelta dall'istante né può esservi, dunque, certezza del costo dovuto a tale titolo dallo stesso.

Pertanto, alla luce dell'avvenuto riconoscimento a favore dell'istante, per le ragioni sopra già illustrate, dell'indennizzo per il malfunzionamento subito dal 05/10/2021 al 24/12/2021 e del corrispondente diritto allo storno/rimborso della fatturazione medio tempore emessa, Tim dovrà procedere, per tutte le altre fatture emesse, allo storno/rimborso di quanto addebitato in eccesso rispetto alla somma mensile di € 29,90 a partire dalla data del 29/06/2021 corrispondente all'attivazione dell'offerta 'Nuova Tim Super Adsl', fino allo spirare dei 24 mesi previsti dal contratto oppure alla conclusione del contratto ove pervenga prima di tale periodo. Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, dalla disamina della documentazione emerge la presenza di reclami, eseguiti mediante call center in data 03/10/2021 con segnalazione n. 0067116739, in data 04/12/2021 con segnalazione n. 0068874663, in data 06/12/2021 e in data 16/12/2021, oltre che mediante nota scritta del 23/09/2021 che, tuttavia, conteneva una richiesta di disattivazione del piano tariffario attivato il 29/06/2021 per i costi applicati in eccesso rispetto a quanto concordato con il gestore. Se per i reclami eseguiti tramite call center in data 03/10/2021, 04/12/2021, 06/12/2021 e 16/12/2021 la richiesta di indennizzo

risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico nei due periodi sopra precisati (in tal senso di veda Del. Agcom 51/21/CIR), relativamente alla nota del 23/09/2021, avendo per oggetto la richiesta di cessazione dell'offerta applicata, la stessa non è assimilabile al reclamo in quanto fattispecie non indennizzabile ai sensi del Regolamento indennizzi vigente (Del. Agcom 197/20/CIR).

Inoltre, anche a volerla considerare come un reclamo, questo risulterebbe elaborato dall'operatore che, a far data dalla prima fatturazione utile, nel mese di dicembre 2021 ha applicato un nuovo e diverso piano tariffario ('Tim Premium Adsl') in sostituzione dell'offerta 'Nuova Tim Super Adsl', di cui l'istante ha chiesto la cessazione.

Ne consegue che la richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami non può essere accolta.

Relativamente, infine, alla richiesta del rimborso delle spese di procedura si precisa che la richiesta medesima non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente,

DELIBERA

1. Il Co.re.com. Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dalla Sig. XXXXXX XXXXXX, per il tramite dell' Avv. XXXXXX XXXXXX, nei confronti dell'operatore Tim SpA nei termini sopra evidenziati.

2. La società Tim SpA è tenuta a provvedere a titolo di indennizzo al pagamento in favore dell'istante della somma di € 1.572,00 (millecinquecentosettantadue/00), per il disservizio occorso dal 05/10/2021 al 24/12/2021 (data di avvenuto ripristino dei servizi ex gu5 484190), per un periodo totale di 80 giorni, e dal 19/02/2022 (data entro cui

l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino dei servizi a seguito del reclamo n. 0071990721 del 17/02/2022, come previsto dall'art. 15 delle condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) al giorno 11/04/2022 (data di avvenuto ripristino dichiarata dall'istante di fine disservizio), totale 51 giorni, e quindi per il periodo complessivo di giorni 131, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i., per le ragioni espresse in premessa;

3. La società Tim SpA è tenuta a provvedere allo storno/rimborso delle fatture emesse durante i due periodi di malfunzionamento suddetti, vale a dire dal 05/10 al 24/12/2021 e dal 19/02/2022 al 11/04/2022, per le ragioni sopra evidenziate;

4. La società Tim SpA, infine, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante, attraverso lo storno/rimborso di quanto addebitato in eccesso, in tutte le altre fatture emesse diverse da quelle di cui al punto 3), rispetto alla somma mensile di € 29,90 a partire dalla data del 29/06/2021 corrispondente all'attivazione dell'offerta 'Nuova Tim Super Adsl'e fino allo spirare dei 24 mesi previsti dal contratto oppure alla conclusione del contratto ove pervenga prima di tale periodo.

5. 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.

6. 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.

L'Aquila 22.07.2022

Il Presidente
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.