

**DELIBERA N. 87/CRL/UD del 24/02/2023**  
**M. Zxxx / TELECOM ITALIA (ora TIM) S.P.A.**  
**(ISTANZA LAZIO/D/292-2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 24/02/2023;

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’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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig. M. ZXXX di cui al prot. 940 dell’8.03.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’istante**

L’istante lamenta di aver subito la discontinua erogazione del servizio ADSL sulla linea n. 0766.96xxx, a sé intestata, che lo determinava ad effettuare richiesta di migrazione da Wind Telecomunicazioni S.p.a. (nel prosieguo, per brevità, Wind) a Telecom Italia

S.p.a. (ora e, per brevità, nel prosieguo, TIM), solo parzialmente espletata. Sul punto, infatti, reclama il mancato perfezionamento della procedura di migrazione, mai asseritamente avvenuta con riferimento al servizio ADSL.

Attesi i pretesi innumerevoli solleciti al Servizio Clienti 187 e i reclami trasmessi tramite raccomandata A/R ad entrambi i gestori, formulava richiesta di disdetta a fine agosto 2016, subendo doppia fatturazione e, in particolare, l'emissione di fatture comprendenti costi di recesso sia da Wind che da TIM, contestate perché ritenute non conformi a quanto contrattualmente previste e, quindi, non dovute.

Formulava quindi istanza di definizione nei confronti di Wind e TIM, al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: “storno somme non dovute; indennizzo per mancata risposta ai reclami; indennizzo per malfunzionamento del servizio; indennizzo per mancata migrazione ed indennizzi come da All. A delibera 73/11/CONS”.

Depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, i documenti prescritti dalla disciplina applicabile.

Successivamente, con memoria del 12.04.2017, ribadiva la propria posizione e reiterava le richieste nei confronti di entrambi gli operatori, quantificandole come segue: “storno totale dell'insoluto; € 455,00 per malfunzionamento parziale dell'ADSL; € 460,00 per la mancata migrazione del servizio ADSL; € 300,00 per mancata risposta ai reclami; € 150,00 per spese di procedura”.

Depositava, infine, la seguente documentazione: reclamo a Wind del 14.11.2016, modulo di disdetta Wind del 25.08.2016, disdetta Wind del 27.07.2016, fattura n. 7316xxx, fattura n. 7314xxx2, reclamo a TIM del 14.11.2016, modulo richiesta di attivazione TIM della linea n. 076xxx, lettera di risposta inviata da TIM in data 2.11.2016, fattura agosto 2016, fattura luglio 2016 e fattura ottobre 2016.

## **2. Posizione dell'operatore Wind**

L'operatore Wind ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale e chiedendo, pertanto, il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto.

In particolare, con riferimento alla pretesa mancata/incompleta migrazione della linea oggetto di controversia, precisava che “in data 25.05.2016 risaliva a sistema prenotifica di migrazione della linea n. 0766.9xxx scenario WIND donating - recipient Telecom, regolarmente avanzata in fase 3 per sola fonia ed espletata in data 14.06.2016. In data 15.07.2016 risaliva a sistema di prenotifica di migrazione della linea n. 0766.9xxx scenario WIND donating -recipient Telecom, regolarmente avanzata in fase 3 per la componente dati andata in KO Telecom Italia con la seguente motivazione: “impedimenti tecnici ad effettuare la migrazione”. Evidenziava, in proposito, di aver quindi ottemperato alle richieste provenienti da TIM, in qualità di OLO recipient, avendo “ricevuto, in prima istanza solo una richiesta di migrazione della componente voce, solo dopo circa due mesi, quella della component dati che ha subito anche un KO

di competenza recipient”, con conseguente totale estraneità agli addebiti formulati dall’istante.

Deduceva che, quindi, in ossequio alla normativa vigente, aveva proseguito a fatturare nei confronti del Sig. ZXXX i corrispettivi contrattualmente previsti per la componente dati, che dovevano quindi ritenersi integralmente dovuti (“Il traffico dati quindi risulterà regolare fino alla data di disattivazione del 18.09.2016 processata, come da richiesta cliente del 25.08.2016”).

L’operatore evidenziava, altresì, che nessuna segnalazione di disservizio era mai pervenuta da parte dell’utente finale, mentre era pervenuto, in data 14.11.2016, un reclamo relativo alla pretesa non debenza delle somme addebitate con la fattura n. 7316xxx, a cui forniva riscontro negativo, in data 5.12.2016, tramite messaggio di posta elettronica (gxxx).

Infine, “per gli eventuali disservizi occorsi sulla rete dati, mai segnalati a Wind, e per cui si chiedeva lo storno del contributo di cessazione, invero dovuto” si rappresentava che la normativa contrattuale contempla l’impegno, da parte dell’operatore, ad eliminare eventuali irregolarità entro il quarto giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, sicchè l’indennizzo è dovuto (i) in caso di segnalazione (ii) non risolta entro i termini sopra richiamati. Mancando la prova della segnalazione da parte del Sig. ZXXX, nessuna responsabilità è ascrivibile in capo all’operatore.

A supporto delle proprie argomentazioni, depositava i seguenti documenti: schermate di sistema relative alla migrazione della linea n. 0766.9xxxx (fonia ed ADSL), tabulato traffico ADSL della linea n. 0766.9xxxx (dal 21.06.2016 al 20.08.2016) e riscontro del 6.12.2016.

Successivamente, in data 26.04.2017, in replica a quanto dedotto da TIM nella propria memoria difensiva, ribadiva che “solo in data 15.07.2016 risaliva a sistema l’ordine di migrazione scenario WIND donating – Telecom Italia recipient, pertanto alcuna responsabilità può essere imputata alla convenuta che doveva “subire” la migrazione e non avviarla”.

### **3. Posizione dell’operatore TIM**

L’operatore TIM ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall’istante, asserendo la propria correttezza gestionale e chiedendo, pertanto, il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto.

In particolare, controdeduceva di aver espletato la migrazione richiesta dal Sig. ZXXX per la linea n. 0766.9xxx in data 25.05.2016, nel rispetto dei termini previsti dalla normativa di settore, vale a dire in data 14.06.2016.

Confermava, inoltre, di essere stata impossibilitata ad importare il bitstream asimmetrico su cui era attestato il servizio ADSL, addebitandone la responsabilità all’OLO donating, che non rilasciava la risorsa richiesta. Più precisamente, l’ultimazione della procedura era impedita dall’esistenza di un “offerta xDsl preesistente sull’impianto”, che determinava i KO degli OO.LL. di attivazione datati 16.06.2016,

20.06.2016, 1.07.2016, 18.07.2016 e, da ultimo, 4.08.2016, data in cui l'ordinativo subiva scarto per la presenza di richiesta di cessazione da parte del cliente.

TIM rappresentava, ad ulteriore fondamento della propria correttezza e, quindi, estraneità agli addebiti formulati dall'istante, di aver regolarmente informato quest'ultimo circa l'impossibilità ad attivare il servizio ADSL, come dimostrerebbe la disdetta formulata a fine agosto 2016, da cui la causale dell'ultimo KO.

Circa il dedotto malfunzionamento del servizio, si limitava a rappresentare la totale assenza di segnalazioni da parte del Sig. ZXXX, ostativa al riconoscimento di ogni tipo di indennizzo. Parimenti infondata era da ritenersi la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, regolarmente riscontrati.

A supporto delle proprie argomentazioni, depositava il modulo di richiesta di attivazione sottoscritto in data 25.05.2016, le schermate Pitagora attestanti la migrazione della linea n. 0766.9xxx, la Welcome Letter di attivazione "TIM Smart" datata 20.06.2016, la disdetta del 25.08.2016 e le risposte ai reclami datate 30.06.2016, 2.07.2016, 5.08.2016, 2.11.2016, 18.11.2016 e 25.11.2016.

#### **4. 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.

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, atteso l'accordo intervenuto fra il Sig. ZXXX e Wind in sede di udienza di definizione del 9.10.2017, il presente provvedimento avrà ad oggetto le sole richieste formulate dall'istante nei confronti di TIM, che devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito.

Dall'analisi del fascicolo istruttorio, risulta che parte istante sottoscriveva, in data 25.05.2016, richiesta di migrazione della linea n. 0766.9xxx con attivazione dell'offerta "TIM Smart" ed opzione "Smart voce casa" (cfr. all. 1) della memoria difensiva TIM).

TIM immetteva a sistema il relativo ordinativo di migrazione in pari data, correttamente espletato, lato fonia, in data 14.06.2016, mentre l'ordinativo relativo alla componente dati subiva KO.

Ebbene, mentre vi è unanimità, fra gli operatori, sulla ricostruzione fattuale ed il rispetto delle tempistiche della procedura di migrazione, l'ascrivibilità dell'incompleta esecuzione della medesima non è chiara: Wind dichiara, infatti, che lo scarto dell'OL è dipeso genericamente da "impedimenti tecnici ad effettuare la migrazione", mentre le schermate Pitagora depositate da TIM attestano che tale impedimento è rappresentato dalla presenza di "un offerta xDsl preesistente sull'impianto".

È tuttavia evidente che OLO donating non poteva disattivare tale offerta in assenza di espressa indicazione da parte dell'utente finale, sicchè non può essergli addebitata alcuna responsabilità in proposito, stante, peraltro, il ruolo meramente passivo da esso svolto nella vicenda oggetto di controversia.

Giunti a questo punto della trattazione, si impone una breve digressione sulla procedura di migrazione al fine di individuare correttamente le responsabilità di ciascun operatore convenuto nel presente procedimento. Si rammenta che, nella fattispecie, ricorre un caso di migrazione da OLO a TIM, laddove TIM riveste il duplice ruolo di gestore wholesale ed operatore recipient. In tale ipotesi, l'immissione del codice di migrazione è di spettanza dell'OLO recipient, il quale richiede a sistema all'OLO donating il rilascio della risorsa numerica interessata.

L'art. 18 della delibera 274/07/CONS attribuisce un ruolo fondamentale agli operatori donating e recipient, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'art. 1, co. 3, l. 40/07.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1- Richiesta del cliente; Fase 2- Comunicazione preventiva; Fase 3- Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il recipient trasmette la richiesta di passaggio al donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal recipient. Nei casi specificati dalla normativa, può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali causali di scarto sono definite nell'Allegato 5 dell'Accordo Quadro. Nella Fase 3, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, il recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa, può inviare un KO.

Gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17, co. 12, della sopra citata delibera 274/07/CONS. Da quanto precede è possibile ravvisare, dunque, l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio. Ne consegue che, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Nella fattispecie, alla luce delle risultanze istruttorie, nessuna responsabilità può essere ascritta a Wind, stante il ruolo passivo spettante all'OLO donating. TIM ha, d'altro canto, effettuato numerosi tentativi di migrazione lato ADSL, rispettivamente in data 16.06.2016, 20.06.2016, 1.07.2016 e 18.07.2016, finchè, in data 4.08.2016, l'ordinativo subiva scarto per la presenza di una richiesta di cessazione immessa per effetto della disdetta effettuata *medio tempore* dal Sig. ZXXX.

È quindi pacifica la diligenza mostrata dall'operatore sul punto.

TIM ha però omesso di informare adeguatamente l'utente finale degli impedimenti relativi al corretto espletamento della procedura di migrazione. Dalla documentazione in atti risulta, ad esempio, una comunicazione di riscontro datata 2.07.2016, di cui non è provata l'avvenuta ricezione da parte del Sig. ZXXX, con la quale lo si informava dell'impossibilità di "accogliere la (...) richiesta in quanto l'attivazione del servizio ADSL risulta essere presa in carico", invitandolo ad attendere i tempi necessari per la lavorazione".

Occorre, altresì, evidenziare che l'OLO recipient non ha rappresentato gli impedimenti incontrati nell'ambito della procedura di passaggio fra operatori, né ha provveduto ad informare adeguatamente parte istante, in occasione delle numerose interlocuzioni avviate a vario titolo o nel corso della presente procedura, in ordine alla sussistenza degli impedimenti tecnici incidenti sul delivery delle richieste di trasferimento del bitstream asimmetrico. È possibile assumere che, se il Sig. ZXXX fosse stato informato della problematica e avesse chiesto formalmente a Wind la disattivazione dell'offerta presente sulla linea lato xDsl, la migrazione sarebbe stata ultimata con successo.

Ne viene che il ritardo di cui si discute in questa sede è suscettibile di integrare una fattispecie di inesatto adempimento ex art. 1218 c.c. ascrivibile al solo operatore TIM, con conseguente riconoscimento, in favore del Sig. ZXXX, di un indennizzo pari ad € 93,00, calcolata ai sensi degli artt. 3, co. 3, All. A, delibera 73/11/CONS.

Il relativo computo è da effettuarsi con riferimento al solo servizio ADSL, su un periodo compreso fra il 24.06.2016 (decorsi trenta giorni dalla stipula del contratto del 25.05.2016 così come previsto dalla delibera 274/07/CONS) e il 25.8.2016 (data della disdetta trasmessa a TIM), per un totale di 62 giorni (€ 1,50 pro die).

Riguardo alle domande residue, aventi ad oggetto lo storno di somme non dovute; l'indennizzo per mancata risposta ai reclami e l'indennizzo per malfunzionamento del servizio, si precisa quanto segue.

Occorre innanzitutto evidenziare che, in assenza del corretto espletamento della procedura di migrazione, Wind ha continuato a fatturare gli importi contrattualmente previsti per l'erogazione del servizio ADSL fino al 20.08.2016, data di disattivazione, fornendone prova attraverso i tabulati del traffico allegati alla propria memoria difensiva (cfr. all. 3 - 4) alla memoria difensiva Wind).

TIM si è, quindi, limitata a chiedere il pagamento dei corrispettivi relativi al servizio fonia, così come previsto dal profilo tariffario prescelto al momento della stipula. Per

tali ragioni, l'addebito mosso dal Sig. ZXXX circa il preteso fenomeno della doppia fatturazione risulta infondato, in fatto e in diritto.

Gli importi fatturati dagli operatori con riferimento alla linea n. 0766.9xxx devono quindi ritenersi integralmente dovuti, perché rappresentano i corrispettivi contrattualmente previsti per la fornitura dei rispettivi servizi (fonia ed ADSL), con conseguente rigetto della richiesta di storno formulata in questa sede da parte istante, ad eccezione delle somme addebitate a titolo di cessazione anticipata del contratto.

Alla luce della documentazione in atti, risulta che Wind ha addebitato al Sig. ZXXX l'importo di € 65,00, a titolo di cessazione del servizio, sulla fattura n. 7316xxx dell'11.10.2016, emessa successivamente alla richiesta di disdetta del contratto. Anche TIM ha addebitato, a titolo di cessazione linea, l'importo di € 35,18 (i.i.), nonché, a titolo annullamento sconto per cessazione anticipata, l'importo di € 97,60, recati dalla fattura n. RW05215908 del 6.10.2016.

Ebbene, tutti gli importi generati automaticamente in fattura al momento dell'avvenuta cessazione anticipata del contratto, anche nell'ipotesi in cui ciò avvenga per effetto della risoluzione richiesta dal creditore, non sono conformi alla normativa vigente.

La disciplina di settore vieta che l'utente, in caso di cessazione anticipata di un contratto prevedente una durata minima, sia gravato di costi eccessivi e che i meccanismi di "uscita" del cliente siano talmente onerosi da rappresentare un deterrente alla migrazione verso altro operatore o alla cessazione del contratto.

L'art. 1, co. 3, del d.l. 7/07 (c.d. Bersani-bis), convertito con modificazioni in l. 40/07, oltre a confermare il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti "spese non giustificate da costi degli operatori" ha specificato che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell'introduzione dell'art. 1, co. 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche "equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta", tema rispetto a cui l'Agcom, in quanto autorità deputata anche alla vigilanza del mercato, ha adottato delle apposite "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza".

Ogni iniziativa intrapresa dall'operatore in senso difforme rispetto a tali criteri, quindi, deve essere considerata illegittima, perché in violazione degli artt. 71 del d. lgs. 259/03, nonché dell'art. 1, co. 3 e 3-ter, del sopra citato d.l. 7/07, in combinato disposto con l'art. 4 della delibera 252/16/CONS, con conseguente declaratoria di non debenza degli importi richiesti in pagamento a titolo di corrispettivi per recesso/risoluzione anticipata, come nella fattispecie.

In particolare, l'importo di € 97,60 addebitato da TIM per la causale sopra precisata deve essere stornato, mentre, per converso, appare dovuta la somma di € 35,18 (i.i.), che rappresenta "i costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione", così



come previsto all'art. 11 delle Condizioni generali di contratto ADSL, riprodotte all'interno della Welcome Letter "TIM Smart" del 20.06.2016.

L'addebito relativo al malfunzionamento del servizio, invero generico, è riferito esclusivamente a Wind che, come sopra precisato, ha raggiunto un accordo in sede di udienza di definizione con il Sig. ZXXX. Per tale ragione, esso deve ritenersi transatto e non meritevole di trattazione in questa sede.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami è, infine, meritevole di rigetto, perché non supportata da adeguate risultanze documentali. Più precisamente, in conformità a quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di TIM ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a TIM fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento.

Tuttavia, al fine di consentire un adeguato diritto di difesa da parte dell'operatore, l'istante è tenuto a provare l'esistenza o, almeno, circostanziare, in termini di tempo e di luogo, le segnalazioni telefoniche asseritamente effettuate al Servizio Clienti (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale "la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"), pena il mancato accoglimento della richiesta di indennizzo.

Il Sig. ZXXX deduce, in memoria, di aver effettuato reclami anche tramite raccomandate A/R a luglio e novembre 2016.

All'interno del fascicolo istruttorio risulta depositata una sola comunicazione datata 14.11.2016 ed apparentemente indirizzata a TIM, di cui tuttavia non vi è prova dell'avvenuto invio e successiva consegna al destinatario. È però provato *per tabulas* che l'operatore ha riscontrato il reclamo, concernente gli addebiti recati dalla fattura n. RW05xxx, con comunicazioni di risposta datate 5.08.2016, 2.11.2016, 18.11.2016 e 25.11.2016. Tali missive sono sguarnite della prova di avvenuto invio e successiva consegna a parte istante, con conseguente diritto all'indennizzo, in favore del Sig. ZXXX, per un importo pari ad € 300,00, secondo quanto previsto dall'art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS, essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**



vista la relazione del Responsabile del procedimento;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. ZXXX nei confronti della società Telecom Italia (ora TIM) S.p.a., che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

- € 93,00 a titolo di ritardata migrazione della linea (lato ADSL), nonché € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo. Il gestore è, altresì, tenuto allo storno dell'importo di € 97,60, addebitato sulla fattura n. RW052xxx a titolo di annullamento sconto per cessazione anticipata. Spese di procedura compensate.

- 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 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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to