

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 101 del 25 NOVEMBRE 2021

OGGETTO: Definizione della controversia F. L. / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/413631/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

Vista la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"* (di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di F. L. del 12/04/2021 acquisita con protocollo n. 0173161 del 12/04/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'aprile 2014, per il tramite dell'agente sig. Zanchetta (dell'agenzia Glik Srl Partner Telecom di Padova), veniva stipulato con Telecom un contratto per il servizio di telefonia presso i locali del nuovo studio legale commerciale dislocato in via Monte Grappa n° 2/f a Thiene (VI); precisamente, veniva attivato il servizio contrattuale “EVOLUZIONE UFFICIO SMALL” per la fornitura di un centralino virtuale (in cloud) che doveva gestire due linee telefoniche voce (0445 36XXXX e 0445 36XXXX, già esistenti in modalità analogica) e il servizio ADSL. Le linee telefoniche conferite nel nuovo contratto Telecom provenivano storicamente da due distinti studi professionali, uno legale e uno commerciale, costituiti da 5 professionisti non associati che da quel momento iniziavano a condividere i locali e le relative spese, comprese quelle di telefonia. Trattasi del commercialista dott. L. F. e degli avvocati I. B., S. C., E. D. M. e P. S. Ai fini della presente vertenza i suddetti professionisti devono essere considerati quale associazione professionale di fatto. Non costituendo però formalmente un'associazione professionale con autonoma personalità giuridica, il nuovo contratto veniva giocoforza stipulato solo da uno di loro, il dott. L. F., che periodicamente provvede alla ripartizione interna della relativa spesa; si precisa che il dott. L. F. era già titolare della linea 0445 36XXXX (proveniente da altro gestore di telefonia), mentre subentrava all'avv. S. C. nella titolarità formale della linea 0445 36XXXX (già gestita da Telecom). Fin da subito il servizio fornito da Telecom manifestava disservizi frequenti: interruzione improvvisa della linea telefonica, stallo del centralino virtuale con impossibilità di trasferire le telefonate da un interno all'altro, interruzione improvvisa del servizio internet, velocità di navigazione di molto inferiore a quella prevista da contratto (come testato ripetutamente dai vari tecnici Telecom intervenuti sul posto per la riparazione dei guasti), ecc. Le anomalie e i guasti venivano prontamente segnalati ai numeri di assistenza del gestore (e da questi confermati, con apertura del relativo ticket per la risoluzione); spesso, il guasto veniva risolto solo a distanza di uno o due giorni e dopo l'intervento in loco di un tecnico che provvedeva alla sostituzione del modem (sostituito ben tre volte). I disservizi e la loro frequenza sono stati di volta in volta contestati in dettaglio anche per iscritto. In particolare, la mattina del 29 gennaio 2016 accadeva per l'ennesima volta che ogni servizio di telefonia (voce e dati) veniva improvvisamente interrotto. Solo dopo una lunga serie di sterili segnalazioni al call center di TIM, ogni volta parlando con un operatore diverso, veniva infine riferito che non trattavasi di guasto, bensì di blocco amministrativo. Si scopriva che nel sistema TIM risultavano due fatture insolute di euro 933,25 e 236,62, di cui si ignorava l'esistenza perché non erano mai state recapitate per negligenza di TIM. Se ne sollecitava l'inoltro immediato via email e, poiché il call center riferiva che nelle more della contestazione il servizio non sarebbe stato riattivato, per evitare l'aggravarsi del pregiudizio all'attività dello studio (sia in termini di disagio per la clientela che di danno all'immagine professionale, posto che l'utenza telefonica risultava inesistente al chiamante), si provvedeva obtorto collo al saldo immediato degli importi addebitati, benché non conformi alle condizioni economiche di cui all'offerta sottoscritta. Le linee venivano quindi ripristinate, ma solo a distanza di alcune ore dal pagamento a mezzo bonifico e dopo molte telefonate di sollecito. Il 1/02/16 si provvedeva ad inoltrare reclamo via fax al 800000191 per segnalare l'increscioso accaduto nonché contestare in dettaglio gli importi non dovuti chiedendo lo storno delle fatture limitatamente agli addebiti non contrattualmente previsti, ma invano (cfr. reclamo fax 1/02/16 a firma dott. L. F.). Dall'esame delle fatture anzidette emergeva anche l'addebito della somma di euro 100,00 a titolo di cauzione (sotto la voce “anticipo conversazioni”), da restituirsi al termine del rapporto contrattuale; tuttavia, alla richiesta non corrispondeva la restituzione del pari importo già versato a suo tempo, sempre a titolo 2 cauzionale, a Telecom per la medesima linea telefonica dall'avv. C., precedente intestataria dell'utenza n° 044536XXXX (cui subentrava il dott. F., come anzidetto); l'avv. C. richiedeva la restituzione del predetto importo cauzionale di euro 100,00, ma la richiesta rimaneva inevasa e l'importo risulta ad oggi indebitamente trattenuto da Telecom (cfr fax 3/02/16 e 11/03/16). A fronte del continuo verificarsi degli stessi disservizi e dell'entità ingiustificata dei costi fatturati (euro 238,00 a bimestre per l'offerta

EVOLUZIONE UFFICIO SMALL funzionante a singhiozzo, oltre all'importo bimestrale di circa euro 20,00 calcolato a consumo sulla linea virtuale 0445/1304XXXX, incomprensibilmente attivata senza alcuna richiesta e che all'utente è sempre risultata inesistente), lo studio suo malgrado soprassedeva dal cambiare gestore unicamente perché le due storiche linee telefoniche erano state trasformate da Telecom da analogiche a linee VoIP e il cambio immediato di gestore avrebbe comportato la sicura perdita delle relative numerazioni, con ulteriore inaccettabile pregiudizio per l'attività professionale. Veniva perciò contattata Telecom per ricercare una soluzione contrattuale alternativa al cambio di gestore che prevedesse il ritorno delle linee in modalità analogica, ma la richiesta rimaneva ancora una volta del tutto inevasa (cfr. pec 20/03/18 a firma avv. S. C.). Al contempo, non era possibile non pagare per i costi indebitamente fatturati, pena la disattivazione immediata del servizio. Nei 10 mesi successivi (da marzo a dicembre 2016) si è verificata l'interruzione improvvisa di ogni servizio annesso al contratto Evoluzione Ufficio Small con la frequenza di almeno una volta al mese; le linee venivano ripristinate solo dopo estenuanti chiamate al call center Telecom e a distanza di molte ore dalla segnalazione. Alla prima delle interruzioni verificatasi seguiva l'uscita di un tecnico, dopo un giorno dalla segnalazione, che sostituiva il modem, ma senza esito poiché il servizio non ripartiva. Solo dopo alcuni giorni dall'interruzione del servizio, si è scoperto (tramite il 191) che la stessa era l'effetto di un blocco amministrativo automatico che nessuno riusciva (o voleva) rimuovere dal sistema del gestore e dovuto alla persistente segnalazione di mancato pagamento delle vecchie fatture contestate ma interamente saldate ancora il 31/01/2016; anche dopo aver compreso la causa dell'illegittima interruzione del servizio, la stessa si verificava ancora per diversi mesi (fino a dicembre 2016). Telecom non ha mai indennizzato il disservizio, che pur riconosceva dovuto alla propria negligenza a mezzo degli operatori del 191. Complessivamente, l'errore del sistema non rimosso da Telecom ha causato l'interruzione delle linee per non meno di 20 giorni lavorativi non consecutivi, durante i quali i professionisti sono risultati completamente irraggiungibili dalla clientela e in generale dai propri contatti lavorativi, oltre che impossibilitati ad utilizzare i canali telematici (PTC e Agenzia delle Entrate tra tutti, oltre alla posta elettronica, ecc.) per assenza delle linee voce e di collegamento adsl. Non solo, gli stessi hanno dovuto a turno occuparsi di risolvere l'emergenza telefonica impiegando ore al telefono con gli operatori del 191 (ogni volta un operatore diverso cui raccontare ex novo la vicenda, spesso invano causa interruzione della telefonata), anziché dedicarsi alla propria attività lavorativa. Dal gennaio 2017 all'ottobre 2018 il servizio di telefonia ha continuato a funzionare con i soliti inconvenienti dovuti a problemi tecnici insiti nel sistema di centralino "in cloud", malfunzionante da sempre (interruzioni del collegamento internet per stallo del modem, più volte sostituito, e impossibilità di trasmettere le telefonate da un interno all'altro, ecc.). Nell'ottobre 2018 un agente Telecom, sig. Guido Poli dell'agenzia partner TIM di Treviso, si presentava in studio e proponeva una nuova offerta commerciale in promozione che prometteva di riportare le linee telefoniche da VoIP ad analogiche e di risparmiare sulla bolletta telefonica, con possibilità di SIM aziendale compresa nel costo dell'offerta e riservata ad un numero mobile proveniente da altro operatore. Stanti le condizioni prospettate sulla carta come migliorative del servizio, l'11 ottobre 2018 lo studio – sempre tramite il dott. L. F. - decideva di sottoscrivere due distinti contratti con la formula LINEA VALORE + ISND TUTTI MOBILI per la linea 0445 36XXXX e con la formula LINEA ANALOGICA BASE per la linea 0445 36XXXX, oltre al servizio ADSL e alla SIM aziendale inclusa nell'offerta destinata all'avv. Igor Brunello, che portava la propria numerazione mobile 347 527XXXX in TIM provenendo da Vodafone. Lungi dall'aver risolto le problematiche esistenti, con la sottoscrizione dei nuovi contratti con Telecom la situazione se possibile peggiorava, sia in termini di disservizi che economici. Nel mentre ancora nessuna attivazione dei nuovi servizi contrattuali si era verificata, in data 9/11/18 Telecom fatturava euro 18,14 (cfr fatt. n° 8E01007753) per la fornitura a far data dal 30/10/18 dell'adsl sulla nuova linea virtuale n° 0445 827119 associata al nuovo contratto per la navigazione internet, nonostante non fosse stato ancora consegnato il modem Fibra per l'utilizzo del servizio. Quest'ultimo veniva consegnato solo in data 15/11/18, ma il relativo servizio non veniva ancora attivato, come segnalato via email all'agente Poli, il quale invitava a contattare il 191 (cfr. corrispondenza avv. S. C. – agenzia Partner TIM del 15/11/18). Il nuovo servizio adsl fibra - fatturato a partire dal 30 ottobre 2018 – non veniva attivato fino al giugno 2019 perché i vari tecnici TIM intervenuti non sapevano come attivare il nuovo modem (il tecnico uscito il 26/03/19 dichiarava addirittura che il modem fibra era incompatibile con la linea analogica vendutaci, come si segnalava all'agenzia Partner TIM via email in data 26 marzo 2019); nel frattempo, lo studio, temendo la disattivazione dei servizi essenziali all'attività come già successo in passato, pagava tutte le fatture emesse da TIM per l'asserita (quanto impossibile) contestuale fornitura dei servizi ai sensi di due distinte soluzioni contrattuali (la vecchia "evoluzione ufficio" e la nuova formula contrattuale) per avere di fatto un solo

servizio e per giunta zoppo. La situazione, segnalata una prima volta telefonicamente il 14/11/18 (e poi per iscritto), veniva risolta solo a giugno 2019, con l'attivazione del modem fibra. Vieppiù, nel gennaio 2019 TIM recapitava comunicazione di aumento unilaterale di ben euro 10,00 + IVA al mese del costo del servizio adsl mai attivato fino al successivo giugno 2019. La SIM aziendale ricompresa nell'offerta contrattuale e sulla quale era stato effettuato il passaggio del recapito mobile dell'avv. Brunello veniva per errore consegnata ed attivata ad altro soggetto denominato XXX di XXX. Si scopriva l'ennesimo errore di TIM solo dopo settimane di inutile attesa della nuova SIM e alla ricezione della fattura n° 7X04713222 del 15/11/2018 per euro 21,96 relativa alla SIM n° 347 309XXXX, destinata in realtà all'azienda agricola XXX, ma indebitamente fatturata al dott. F. Detta fattura non veniva pagata trattandosi di costi relativi ad un'utenza erroneamente attribuita al dott. F, ma di fatto attivata ed utilizzata dall'Azienda agricola XXX, come riconosciuto da TIM, che rimediava all'errore facendo sottoscrivere un atto di cessione della SIM all'azienda XXX ed inoltrava allo studio la SIM con la numerazione corretta. A distanza di alcuni mesi, TIM sollecitava il pagamento della predetta fattura minacciando in mancanza la disattivazione di tutti i servizi contrattuali attivati a nome del dott. L. F., ragion per cui un'ennesima volta di è provveduto obtorto collo al saldo tramite bonifico di un importo palesemente addebitato in modo illegittimo (cfr. contabile bonifico del 23/03/19). Seguiva apertura di altro reclamo al 191 (ticket 7- 48851334130 in data 29/03/19), rimasto inevaso. Con l'occasione, si scopriva anche che i costi della SIM, asseritamente venduta come ricompresa nell'offerta promozionale di telefonia fissa aziendale (e come da opzione contrassegnata nel modulo contrattuale), venivano in realtà fatturati come servizio a sé stante con addebito delle ricariche automatiche e di costi per una serie di servizi (come l'antivirus) non richiesti (cfr. corrispondenza avv. S. C. – agente Poli Guido del 24/01/19). Quanto alle linee voce, accadeva che: - nel pomeriggio di venerdì 1 febbraio 19 la linea 0445 36XXXX, dedicata all'area legale dello studio, cessava improvvisamente di funzionare in entrata risultando inesistente all'utenza, come segnalato via email da alcuni clienti dello studio. Il guasto veniva immediatamente segnalato via email all'agente Poli, che non dava riscontro Lunedì 4 febbraio 19 veniva chiamato il 191 che apriva il ticket 717494 e invitava a chiamare il 800121121 in caso di mancata risoluzione del problema entro qualche ora; 5 febbraio 19 la linea era ancora ko, viene chiamato il n 800121121 sollecitando uscita di un tecnico; - 5 febbraio 19, nel pomeriggio: risollecitata al 800121121 l'uscita urgente di un tecnico; chiamato telefonicamente, l'agente Poli non rispondeva; - 6 febbraio 19 si risollecita l'uscita di un tecnico, ma l'operatore questa volta invita a rivolgersi al 191; alle ore 11.00 un tecnico del 191 chiama preannunciando la sua uscita a breve, ma non esce nessuno; - 6 febbraio ore 19.41: richiamiamo l'800121121 per sollecitare nuovamente l'uscita del tecnico e la risoluzione del problema; si inoltra altra email all'agenzia Tim di Treviso; - 7 febbraio: si lasciano messaggi alla segreteria telefonica dell'agente Poli per chiedere un suo intervento al fine di ripristinare la linea telefonica; - 7 febbraio: email del sig. Bonora Francesco, responsabile agenzia Partner TIM di Treviso, che ci comunica l'ennesima apertura ticket per ripristino linea telefonica; - 11 febbraio: persistendo l'assenza di linea, si ricontatta l'agente Poli, questi promette di interessarsi del problema; - 12 febbraio: telefonata al 191, dove riferiscono che risulta aperta una segnalazione di guasto solo dal giorno precedente e che il problema sarà risolto entro sera; - 13 febbraio: telefonata al 191, riferiscono che aprono la segnalazione; informata telefonicamente della situazione di stallo agenzia partner Telecom di Treviso, che ci richiede invio di email scritta, prontamente inviata; - 18 febbraio: telefonata al 191, riferiscono che saremo richiamati entro mezz'ora dall'assistenza tecnica, ma non arriverà mai nessuna chiamata; si ricontatta agenzia di Treviso per conferenza con responsabile sig. Francesco Bonora, il quale dichiara di non ricevere alcuna indicazione da chi di dovere e ci suggerisce di agire contro TIM per l'evidente pregiudizio patito; - 19 febbraio 19: email per chiedere un aggiornamento al sig. Bonora; - 21 febbraio 19: ulteriore sollecito via email al sig. Bonora ; successivamente veniamo contattati da un ufficio di Cagliari per concordare l'uscita di un tecnico; - il 22 febbraio 19: esce il tecnico TIM e attiva la linea voce "Valore +" (cfr rapportino uscita tecnico) Con la prima fatturazione del nuovo servizio voce (fattura n° 8E00228903 del 8/03/19) TIM richiedeva nuovamente il pagamento di euro 100,00 quale deposito cauzionale per anticipo conversazioni senza aver mai restituito i precedenti depositi già versati allo stesso titolo per complessivi euro 200,00: per la stessa linea, a fronte di meri cambiamenti della formula contrattuale, Telecom ha addebitato l'anticipo conversazioni per ben 3 volte e complessivi euro 300,00 allo stesso utente. Ultimato il passaggio contrattuale, le prime fatture giunte a regime ammontavano complessivamente ad oltre euro 400,00 a bimestre, con un aumento di quasi euro 150,00 rispetto alla precedente formula contrattuale. A fronte delle plurime contestazioni effettuate per i disservizi gravi patiti da ottobre 2018 a giugno 2019, con comunicazione 8 agosto 2019 TIM riconosceva solo di aver addebitato illegittimamente costi per la

mancata tempestiva cessazione del servizio Evoluzione Ufficio Small fino a giugno 2019 ed emetteva note di credito n° 8E00050057 per euro 10,27, n° 8E00234204 per euro 159,11, n° 8E00416969 per euro 159,11 e n° 8E00567415 per euro 159,11 e così per complessivi euro 487,60, che però non venivano mai rimborsati né compensati con le successive fatture. Peraltro, non si comprende come siano stati calcolati gli importi suddetti, non corrispondendo alla totalità delle fatture pagate per il servizio Evoluzione Ufficio. Il 1/10/19 si contestava il mancato rimborso dell'importo di euro 487,60 di cui alle note di credito emesse, nonché il considerevole aumento dei costi a seguito trasformazione contrattuale, richiesta per contenere gli esborsi precedenti con disattivazione del centralino virtuale e ritorno alle vecchie linee analogiche; si richiedeva anche l'inoltro delle specifiche contrattuali sottoscritte tramite l'agente Poli, ma anche questa richiesta rimaneva lettera morta. All'atto della sottoscrizione, infatti, venivano firmate delle schede precompilate con indicata solamente la denominazione della formula contrattuale, ma non le condizioni previste, che venivano enunciate a voce dall'agente, ma si sono rivelate non corrispondere agli importi addebitati. Non è credibile, né verosimile, che lo studio abbia inteso modificare il rapporto contrattuale in essere per avere gli stessi servizi ad un costo superiore (quasi doppio) a quello praticato in precedenza. Nonostante la richiesta, nessun indennizzo veniva proposto per la sospensione del servizio durata dal 1/02/19 al 22/02/19. Lo studio decideva allora di cambiare gestore senza ulteriori indugi. Attualmente, gli stessi servizi forniti in precedenza da TIM (adsl fibra, due linee voce, una SIM mobile tutto incluso) vengono erogati dall'operatore telefonico Wind per la somma complessiva di euro 147,00 circa a bimestre, addebitata con un'unica fattura di pronta e facile consultazione. A seguito del cambio di operatore, avvenuto tra il 14/10/2019 e il 29/10/2019 (cfr prima fattura WIND), TIM ha continuato a fatturare i propri servizi, non più erogati, fino a dicembre 2019. Per gli adempimenti sopra elencati ascrivibili unicamente alla grave negligenza dell'operatore telefonico TIM, le fatture emesse successivamente alle note di credito mai rimborsate non sono state saldate, come ripetutamente comunicato a TIM. Trattasi delle fatture: n° 8E00934848 dell'11/11/19 per euro 103,08; n° 8E00932863 dell'11/11/19 per euro 98,27; n° 8E009336061 dell'11/11/19 per euro 230,71; n° 8E00756837 del 9/09/19 per euro 224,70 (doc 34); n° 7X04496697 del 15/11/19 per euro 159,82; n° 8E00029846 del 23/01/20 per euro 121,88; n° 8E00932863 del 3/12/19 per euro 98,27; n° 8E00029310 del 10/01/20 per euro 27,85; n° 8E00199268 scadenza 10/04/2020 per euro 650,08. Per il recupero del credito di cui alle suddette fatture – in buona parte emesse a fronte di servizi fatturati indebitamente dopo il passaggio ad altro operatore – nei giorni scorsi TIM ha dato contestuale incarico a due distinte società, Cerved e Fire Spa, senza minimamente considerare non solo le plurime contestazioni avanzate dall'utente, ma nemmeno le note di credito emesse dallo stesso gestore. Con memoria di replica depositata in data 17.06.2021 l'utente precisa quanto segue: Si prende atto che Tim Spa ripercorre la cronistoria del contratto intervenuto tra le parti, facendo trasparire la complessità della situazione e la difficoltà di Tim nel sistemare una situazione creata dallo stesso operatore. Il tipo di contratto "Evoluzione Ufficio Small" è stato proposto nel 2014 dai consulenti Tim. Solo dopo il protrarsi dei plurimi disservizi, sempre l'incaricato Tim ha evidenziato che il prodotto in parola era stato superato perché aveva numerosi problemi, suggerendo di ritornare ad una linea analogica, tra parentesi molto più vantaggiosa. Dunque prima viene venduto un servizio obsoleto, costoso e mal funzionante, poi viene caldamente suggerito e proposto un diverso contratto, lasciando peraltro l'utente, si ricorda uno studio professionale di avvocati e commercialisti, in balia degli eventi e di un'ammessa anomalia di sistema. In ordine ai disservizi lamentati peraltro si prende atto che controparte nulla giustifica. "Fin da subito il servizio fornito da Telecom manifestava disservizi frequenti: interruzione improvvisa della linea telefonica, stallo del centralino virtuale con impossibilità di trasferire le telefonate da un interno all'altro, interruzione improvvisa del servizio internet, velocità di navigazione di molto inferiore a quella prevista da contratto (come testato ripetutamente dai vari tecnici Telecom intervenuti sul posto per la riparazione dei guasti), ecc. Le anomalie e i guasti venivano prontamente segnalati ai numeri di assistenza del gestore (e da questi confermati, con apertura del relativo ticket per la risoluzione); spesso, il guasto veniva risolto solo a distanza di uno o due giorni e dopo l'intervento in loco di un tecnico che provvedeva alla sostituzione del modem (sostituito ben tre volte). I disservizi e la loro frequenza sono stati di volta in volta contestati in dettaglio anche per iscritto". Dunque in ordine ai disservizi lamentati e sempre tempestivamente denunciati ovvero segnalati, con annessi interventi in loco di tecnici incaricati, si dà per ammesse tutte le circostanze. Per chiarezza espositiva si risponde punto per punto alla memoria depositata, seguendone pedissequamente l'esposizione. "La linea 04451304XXXX di servizio è stata cessata in data 30/07/2019 ma la fatturazione si era già bloccata in seguito alla trasformazione della linea voip 044536XXXX in tradizionale. L'ultima fattura del 1/19 contiene solo traffico." Di tale numerazione di servizio non è mai stata spiegata la ragione dell'attivazione non

richiesta, certo è che non è mai stata utilizzata e pur tuttavia pagata. Non risulta nemmeno associata ad un apparecchio telefonico. Si ricorda che gli apparecchi telefonici erano stati forniti e installati da Tim stessa." Per quanto riguarda la problematica relativa all'addebito del contributo ACI, si segnala che il primo addebito risulta restituito nella fattura del 4/14 n. 8E00822109, come comunicato al cliente tramite lettera C14871663 inviata in data 09/03/2016. Il secondo addebito, presente nella fattura del 2/19 n. 8E00228903, è stato restituito sulla fattura del 1/21 n. 8E00046882. Non risultano ulteriori addebiti da rimborsare a tale titolo." In proposito si evidenzia che il rimborso paventato è semplicemente una farsa. E' stata illegittimamente addebitata al titolare subentrante una "cessazione anticipata linea" (che non c'è stata, si è trattato di subentro nella titolarità della linea sempre gestita da TIM senza soluzione di continuità), pari ad € 100,00, salvo rimborsare allo stesso subentrante pari importo di € 100,00 per anticipo conversazioni (ACI), azzerando di fatto il rimborso. Peraltro il suddetto rimborso di € 100,00 avrebbe dovuto essere fatto al precedente titolare. Ci si chiede quante volte TIM abbia fatto la medesima operazione, trattenendo di fatto illegittimamente € 100,00 ai propri utenti. "In merito ai disservizi lamentati dall'istante, dal retrocartellino guasti, il sistema utilizzato da TIM per la gestione delle segnalazioni da parte degli utenti emerge che solo tre segnalazioni di particolare complessità sono state gestite oltre i tempi tecnici previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento." La palese ammissione che "solo" tre interventi sono stati trattati oltre i tempi tecnici previsti è aberrante! Dalla disamina del rapportino prodotto da TIM si resta basiti: 25 segnalazioni. E si tratta solo di quelle per le quali è stato aperto il relativo ticket. Svariate sono state le telefonate di lamentela che si sono chiuse per caduta linea dopo vari rimbalzi tra i diversi operatori, ovvero perché il call center non sapeva come gestire la segnalazione. "Quanto alla sospensione per morosità del servizio telefonico, si precisa che le fatture risultano essere state regolarmente spedite da TIM e che qualora fosse vero che l'utente non l'ha ricevute, sarebbe stato suo onere segnalare la mancata ricezione e informarsi sui pagamenti da eseguire. Tra l'altro si evidenzia come la fattura n. XE00003336/2015 bim. 5/15 del 19/10/15 di € 933,25 è stata altresì sollecitata con comunicazione Prot. n°: CB_151130_0000531481." E' evidente, semplicemente guardando le fatturazioni prodotte, che il disagio era dovuto proprio all'operato di TIM che ha inoltrato in un'unica soluzione la richiesta di pagamenti mai inviati prima, e comunque per cifre non corrette. Tale invio è stato prontamente contestato dal dott. F. con fax del 1.02.2016, per cui si rimanda a quanto già dedotto in memoria del 04.05.2020. "La linea 044582XXXX (indipendente dal servizio evoluzione ufficio small) tutto fibra è stata attivata in data 30/10/2018 e non a giugno 2019 come sostenuto dal cliente. A conferma di questo prima di giugno 2019 risulta essere stato aperto un guasto il 15/11/18 e chiuso in data 17/11/18. In ogni caso si evidenzia che dalla sottoscrizione del contratto, Tim ha 60 giorni di tempo per attivare la fibra. La linea in oggetto è cessata in data 14/01/2020 dietro richiesta dell'utente. Per le linee fisse ad oggi c'è un insoluto di euro 1175,33." Anche tale inciso conferma quanto descritto in memoria del 04.05.2020. Tim ha attivato su un ulteriore numero virtuale la linea fibra, nell'ottobre 2018, di fatto mai entrata in funzione a causa della mancata attivazione del modem, consegnato solo il 15/11/18 e attivato nel giugno 2019 ben oltre i 60 giorni di tempo. Lo studio ha conferito mandato al nuovo operatore, in data 14.10.2019, di subentrare nelle due numerazioni 0445.36XXXX e 0445.36XXXX. la contestazione circa la disdetta avvenuta solo in data 14.01.2020, si riferisce alla linea virtuale di servizio n° 0445.82XXXX per servizi aggiuntivi mai richiesti né utilizzati e di cui non si conosceva la necessità di una disdetta specifica. Se un utente disdice una linea e il relativo servizio internet è palese che intende disdire qualsiasi servizio connesso. Pertanto l'asserito insoluto di € 1.175,33 è palesemente illegittimo perché riferito a servizi aggiuntivi, mai richiesti e soprattutto non goduti (in assenza della linea principale). "Relativamente alla linea mobile n. 347309XXXX, da verifiche eseguite da Tim è emerso che è presente un contratto sottoscritto dal sig. F. L. in data 11.10.2018 per la portabilità in TIM della linea predetta utenza con profilo Promo MNP -10 Tim Senza Limiti. La linea è stata attivata in data 31.10.2018 sul contratto n.888011786757 intestato al sig. F. Da successivo reclamo telefonico e PEC del 31.10.2018 da parte del cliente XXX p.i. 03582190249, è emerso che la linea era intestata a loro (anche nella richiesta MNP si evidenzia tale intestazione) ma per errore del venditore che evidentemente ha confuso i documenti dei due clienti. La linea 347309XXXX è stata poi attivata correttamente sul cliente corretto in data 27.11.2018 (PEC con richiesta subentro del 31.10.2018)." Ulteriore palese ammissione. L'operatore TIM non si è reso conto di aver venduto un numero mobile già assegnato, con tutte le nefaste conseguenze del caso. Ribadiamo quanto già esposto e contestiamo l'insoluto di € 131,00.

L'utente chiede:

i. Lo storno di tutte le fatture contestate;

ii. rimborso ed indennizzi vari.

2. La posizione dell'operatore

Dall'istruttoria eseguita da Tim è emerso che l'istante aveva attivo dal 6.6.2014 il servizio evoluzione ufficio small composto dalle seguenti linee: -04451304XXXX OFFERTA VIRTUALE TUTTOCOMPRESO (servizio) -044536XXXX INTERNET BASE 20MEGA (connettività) -044536XXXX LINEA IP CENTREX – VOIP. Non è stato possibile recuperare il contratto sottoscritto dall'istante in quanto è decorso troppo tempo. In ogni caso, come emerge dal profilo commerciale vigente all'epoca della sottoscrizione del contratto, il costo del servizio evoluzione ufficio è stato fatturato correttamente a € 85,00 + IVA/mese + € 4,00/mese x 12 rate bimestrali per i seguenti prodotti opzionali non inclusi nell'Offerta: 1 telefono IP, 1 Cordless Dect, 1 terminal adapter. La correttezza della fatturazione è stata confermata all'istante anche con comunicazione protocollo C14990315. Nella predetta lettera è stato altresì spiegato all'utente che nella contestata fattura XE00003336 del 08/09/2015 (bim.5/15) sono stati conteggiati i costi relativi al Servizio Evoluzione Ufficio Small nr. 044536XXXX, dalla data della sua attivazione il 06/06/2014 in quanto, come visibile dall'estratto debitorio che si allega, non erano stati addebitati in precedenza. In data 12/11/2018 l'istante ha chiesto la cessazione/trasformazione collegamento evoluzione ufficio. Per procedere alla richiesta dell'utente, Tim ha dovuto eseguire diversi passaggi: -Decremento della linea VOIP 044536XXXX dal collegamento EVO. -Trasformazione della linea di connettività 044536XXXX da INTERNET BASE 20MEGA a linea tradizionale (in questo caso RTG). -Cessazione della linea di servizio 04451304XXXX. La linea 044536XXXX voip è stata decrementata e trasformata in linea RTG valore + mobili in data 25/02/2019 (vedi fattura 2/19) opzione tutti mobili attivata in data 02/03/2019 (vedi fattura 3/19). Per un'anomalia dei sistemi, la fatturazione si è bloccata per un anno (dall'estratto debitorio si nota che dal conto 6/19 si passa all'1/21. La linea in oggetto è poi cessata per NP verso altro Operatore in data 28.10.2019. Nella fattura di chiusura 1/21, Tim ha fatturato: il rimborso canoni dal 28/10/2019 al 31/10/2019, il costo di disattivazione del servizio euro 19,51 e il rimborso ACI euro 100,00. La linea 044536XXXX da INTERNET BASE 20MEGA è stata trasformata in RTG in data 11/07/2019 (vedi conto 5/19) ed è cessata perchè migrata verso altro OLO in data 28/10/2019. Nella fattura di chiusura 1/20 di € 27,85 Tim ha fatturato: rimborso canone dal 28/10/2019 al 31/10/2019, l' addebito delle rate del contributo attivazione dalla 3^ alla 12^ per totali euro 83,30, l'addebito del costo disattivazione servizio di euro 19,50 e il rimborso ACI euro 100,00. In seguito al ritardo nella trasformazione della linea predetta linea da INTERNET BASE 20MEGA (connettività su evoluzione ufficio) a RTG sono state emesse Note di credito per la differenza di canone dal 28/12/2018 al 30/06/2019 pari a euro 30,30 al mese, considerando, anche se nulla viene detto nelle Condizioni generali di Abbonamento circa il rispetto di un termine per la trasformazione, una tempistica di 30 giorni. Nei sistemi di Tim si trovano ancora nello stato di proposto: 1/19 - 69000900020190800000700 - 10,27 2/19 - 69000900020190800000702 - 159,11 3/19 - 69000900020190800000704 - 159,11 4/19 - 69000900020190800000708 - 159,11. La linea 04451304XXXX di servizio è stata cessata in data 30/07/2019 ma la fatturazione si era già bloccata in seguito alla trasformazione della linea voip 044536XXXX in tradizionale. L'ultima fattura del 1/19 contiene solo traffico. Per quanto riguarda la problematica relativa all'addebito del contributo ACI, si segnala che il primo addebito risulta restituito nella fattura del 4/14 n. 8E00822109, come comunicato al cliente tramite lettera C14871663 inviata in data 09/03/2016. Il secondo addebito, presente nella fattura del 2/19 n. 8E00228903, è stato restituito sulla fattura del 1/21 n. 8E00046882. Non risultano ulteriori addebiti da rimborsare a tale titolo. In merito ai disservizi lamentati dall'istante, dal retrocartellino guasti, il sistema utilizzato da TIM per la gestione delle segnalazioni da parte degli utenti emerge che solo tre segnalazioni di particolare complessità sono state gestite oltre i tempi tecnici previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Quanto alla sospensione per morosità del servizio telefonico, si precisa che le fatture risultano essere state regolarmente spedite da TIM e che qualora fosse vero che l'utente non l'ha ricevute, sarebbe stato suo onere segnalare la mancata ricezione e informarsi sui pagamenti da eseguire. Tra l'altro si evidenzia come la fattura n. XE00003336/2015 bim. 5/15 del 19/10/15 di € 933,25 è stata altresì sollecitata con comunicazione Prot. n°: CB_151130_0000531481. La linea 044582XXXX (indipendente dal servizio evoluzione ufficio small) tutto fibra è stata attivata in data 30/10/2018 e non a giugno 2019 come sostenuto dal cliente. A conferma di questo prima di giugno 2019 risulta essere stato aperto un guasto il 15/11/18 e chiuso in data 17/11/18. In ogni caso si evidenzia che dalla sottoscrizione del contratto, Tim ha 60 giorni di tempo per attivare la fibra. La linea in oggetto è cessata in data 14/01/2020 dietro richiesta dell'utente. Per le linee fisse ad oggi c'è un insoluto di euro 1175,33. Relativamente alla linea mobile n. 347309XXXX, da verifiche eseguite da Tim

è emerso che è presente un contratto sottoscritto dal sig. F. L. in data 11.10.2018 per la portabilità in TIM della linea predetta utenza con profilo Promo MNP -10 Tim Senza Limiti. La linea è stata attivata in data 31.10.2018 sul contratto n.888011786757 intestato al sig. F. Da successivo reclamo telefonico e PEC del 31.10.2018 da parte del cliente XXX p.i. 0358219XXXX, è emerso che la linea era intestata a loro (anche nella richiesta MNP si evidenzia tale intestazione) ma per errore del venditore che evidentemente ha confuso i documenti dei due clienti La linea 347309XXXX è stata poi attivata correttamente sul cliente corretto in data 27.11.2018 (PEC con richiesta subentro del 31.10.2018). Così come indicato con lettera N. Prot. C24521974 del 4.10.2019, si conferma la regolarità della fatturazione in base al profilo contrattuale Tim Senza Limiti. Per quanto riguarda il mobile c'è un insoluto di € 131,00. Alla luce di tutto quanto esposto, si conferma la regolarità dell'operato di Tim e della fatturazione sia per il fisso sia per il mobile, come da contratti sottoscritti dall'istante e dallo stesso prodotti ed in cui dichiara di accettare le condizioni contrattuali delle Offerte cui ha aderito con la sottoscrizione. Si contesta infine la richiesta di risarcimento danni in quanto, per pacifico orientamento dell'Agcom e dei Corecom, non è proponibile in questa sede. Tim chiede, quindi, che l'istanza venga rigettata in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste del ricorrente possono essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) "di storno di tutte le fatture contestate" si precisa quanto segue: la parte ricorrente non avendo prodotto né il contratto sottoscritto nell'aprile 2014 e né le fatture allo stesso riferibili, risulta quanto meno difficoltoso, se non impossibile, valutare la conformità di quanto addebitato nelle fatture emesse nel periodo compreso tra l'aprile 2014 (conclusione del contratto Evoluzione ufficio Small) e l'ottobre 2018 (trasformazione del predetto contratto in Linea Valore + Isdn mobili e Linea Analogica), rispetto a quelli che avrebbero dovuto essere gli importi fatturabili per lo specifico profilo contrattuale Evoluzione Ufficio Small, anche in considerazione del fatto che quelle stesse fatture non risultano allegate in atti.

Giova però precisare che l'utente, nella nota del 04.05.2020, allegata all'istanza UG/274959/2020, dichiara che tutti i servizi, fino a quel momento forniti da Tim, nel periodo compreso tra il 14.10.19 ed il 29.10.19 sono passati ad altro operatore (Windtre).

Esaminando, in proposito, le fatture prodotte del ricorrente, e per quanto sopra specificato, si ritiene che le sole fatture n. 8E00029310 del 10.01.2020 di € 27,85, n. 8E00029846 del 10.01.2020 di € 121,88 e n. 8E00199268 del 09.03.20 di € 650,08 debbano essere integralmente stornate.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: pur essendo la richiesta formulata in maniera estremamente generica ("rimborso ed indennizzi vari"), ed essendo risultata particolarmente complessa la ricostruzione cronologica degli avvenimenti, in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, ormai consolidato ed espresso a chiare lettere in numerose pronunce sia dell'Agcom che dei Corecom (vd Corecom Lombardia, delibera n. 17/12, Agcom, delibera 529/09/CONS., Corecom Lazio, delibera n. 43/12), secondo il quale la domanda dell'istante, per quanto generica, dev'essere interpretata come richiesta di accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore con conseguente diritto all'indennizzo, si ritiene che, in un'ottica squisitamente interpretativa, ed in considerazione di quanto descritto dall'utente nell'istanza, le fattispecie di disservizio e di correlato indennizzo valutabili in questa sede si ritiene possano coincidere con quelle specifiche dell'interruzione del servizio, della mancata risposta al reclamo, dell'attivazione di servizi non richiesti, del ritardo nell'attivazione di un servizio, del rimborso di costi non dovuti. In relazione alla contestata attivazione, in quanto non richiesta, della numerazione virtuale 0445 1304XXXX e della relativa fatturazione, si ritiene che la mancata produzione in atti, come detto, del contratto del 2014 e delle relative fatture dalle quali si possa evincere l'effettivo addebito di tale numerazione, non consentono una disamina puntuale e documentalmente supportata circa la correttezza della predetta attivazione e finanche della legittimità degli asseriti, relativi, addebiti, di tal che nulla può essere riconosciuto al ricorrente, in termini di indennizzo o di rimborso. In relazione ai disservizi lamentati dal ricorrente nel periodo compreso tra il marzo 2016 e il dicembre 2016, si rileva che lo stesso, apprendeva, tramite diverse telefonate al call-center, che le interruzioni improvvise del servizio venivano giustificate dal gestore in relazione al mancato pagamento di due fatture (di € 933,25 e di

€ 236,62=), integralmente saldate dall'utente in data 31.01.2016 (circostanza per altro non smentita da Telecom) di tal ch  si ritiene che i venti giorni (complessivi) di interruzione totale del servizio evidenziati dal ricorrente ed avvenuti, di fatto, successivamente al saldo delle predette fatture, integrino la fattispecie dell'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) che viene, quindi, come di seguito calcolato: € 6,00/pro die x 20 giorni x 3 servizi non accessori (2 linee voce + 1 adsl) x 2 (in quanto utenze affari), per complessivi € 720,00=.

Per quanto riguarda il servizio Fibra, il cui contratto veniva sottoscritto nell'ottobre 2018, l'utente lamenta un ritardo nell'attivazione dello stesso che, di fatto, veniva completato soltanto nel giugno 2019.

Nulla rileva, in proposito l'obiezione sollevata da Tim nella propria memoria difensiva secondo la quale il servizio fibra sarebbe stato attivato in data 30.10.18 in virt  del fatto che in data 15.11.18 veniva aperto un guasto (chiuso il 17.11.18), in quanto, da un lato, tale affermazione risulta supportata da un semplice screen-shot di un proprio (di Tim) sistema gestionale che in questa sede non ha alcuna rilevanza probatoria, e dall'altro, perch  lo stesso utente, con reclamo del 26.03.19 lamentava il fatto che un tecnico TIM avesse disattivato la fibra che, poi, come si evince dalla documentazione prodotta, veniva effettivamente attivata nel giugno 2019.

Considerato che Tim, come affermato dalla stessa nella propria memoria difensiva, avrebbe comunque avuto a disposizione sessanta giorni, dalla sottoscrizione del contratto, per attivare la fibra e quindi entro dicembre 2018, si ritiene che il ritardo ingiustificato accumulato nell'attivazione del predetto servizio sia di cinque mesi (dal gennaio 2019 al giugno 2019) per complessivi centocinquanta giorni. Per quanto sopra specificato si ritiene applicabile, quindi, l'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 4, comma 1 e dell'art. 13, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi che viene cos  calcolato: € 7,50/pro die x 1/3 x 150 giorni, pari a complessivi € 1.500,00=.

Per quanto concerne la lamentata interruzione della linea 044536XXXX dall'01.02.19 al 22.02.19, si ritiene che, non avendo Tim nulla argomentato e documentato in relazione all'eventuale sussistenza di ragioni tecniche ad essa non imputabili e all'esistenza di traffico effettivamente effettuato nel periodo de quo, si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, cos  calcolato: € 6,00/pro die x 21 giorni x 2, pari a complessivi € 252,00=.

In relazione alle doglianze relative all'utenza mobile si precisa che per quanto riguarda le fatture insolute non   possibile accogliere la richiesta di storno in quanto le stesse fatture non sono state prodotte da parte ricorrente, rendendo, quindi, oggettivamente impossibile qualsivoglia valutazione comparativa delle stesse circa la loro aderenza al profilo tariffario applicato.

Si ritiene, invece, che l'utente abbia diritto al rimborso della fattura n. 7X04713222 del 15.11.18 di € 21,96 (saldata in data 29.03.16 come da contabile allegata) in quanto trattasi di fattura riguardante la sim 3473096938, intestata a soggetto diverso (Azienda agricola Santa Caterina), ma in realt  fatturata all'odierno ricorrente.

Per quanto concerne le note di credito menzionate da Tim nella propria memoria difensiva, pari a complessivi € 487,60= quale rimborso della differenza di canone dal 28.12.18 al 30.06.19, l'utente con nota del 01.10.19 ne lamentava la mancata corresponsione senza che Tim ne desse riscontro, di tal ch  si ritiene che il predetto importo, qualora Tim non vi abbia gi  provveduto, debba essere utilizzato a compensazione di eventuali insoluti residui e, qualora in seguito a detta compensazione l'utente risultasse a credito, Tim provveda a corrispondergli il relativo importo.

In relazione alle contestazioni relative agli importi fatturati a titolo di Anticipo Conversazioni si precisa che l'importo (€ 100,00) addebitato nella fattura n. 8E00228903 dell'08.03.19   stato poi stornato nella fattura n. 8E00046882 del 12.01.21.

Per quanto riguarda, invece, la fattura n. 8E00822109 dell'08.07.2014 si precisa quanto segue: come affermato dal ricorrente, quest'ultimo, nell'aprile 2014, subentrava nella titolarit  della fino a quel momento intestata all'avv. Silvia Carollo; nella fattura veniva correttamente addebitato l'importo di € 16,20= a titolo di

subentro, ma veniva altresì addebitato l'importo di € 100,00 a titolo di cessazione anticipata linea a sua volta compensato dal rimborso anticipo conversazioni (nella stessa fattura con il segno "meno").

Tale operazione contabile, faceva, di fatto venir meno il diritto del precedente titolare (avv. C.) a vedersi corrispondere la restituzione dell'anticipo conversazioni, ma considerato che il precedente titolare della linea 0445 36XXXX (avv. C.) è soggetto diverso dell'odierno istante, in questa sede non può essere riconosciuto alcun rimborso.

Si ritiene, infine, che non avendo Tim documentalmente dimostrato di aver riscontrato il reclamo del 23.01.20, l'utente abbia diritto all'indennizzo di cui all'art. 12 del regolamento sugli indennizzi, che viene, quindi, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00.

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

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

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

1. Accoglie parzialmente l'istanza di F. L. nei confronti di TIM s.p.a. La società Tim è tenuta: a stornare le fatture n. 8E00029310 del 10.01.2020 di € 27,85, n. 8E00029846 del 10.01.2020 di € 121,88 e n. 8E00199268 del 09.03.20 di € 650,08; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 720,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi per venti giorni nel periodo compreso tra il marzo 2016 e il dicembre 2016; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 1.500,00= a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio Fibra; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 252,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea 044536XXXX dall'01.02.19 al 22.02.19; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 21,96= a titolo di rimborso della fattura n. 7X04713222 del 15.11.18; a riconoscere, qualora Tim non vi abbia già provveduto, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 487,60 relativo alle note di credito come in premessa citate, a compensazione di eventuali insoluti residui e, qualora in seguito a detta compensazione l'utente risultasse a credito, Tim provveda a corrispondere al ricorrente il relativo importo. a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Il Presidente

Il verbalizzante

Arianna Barocco