

DELIBERA N. 7/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx. / TIM S.P.A. (KENA MOBILE) (GU14/78254/2019)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 28 gennaio 2020;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca*”

e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza della società xxx., del 04/02/2019 acquisita con protocollo N. 0046829 del 04/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 055 674xxx, contesta all’operatore Tim S.p.A. (di seguito, per comodità, Tim) il ritardato trasloco dell’utenza *de qua* nella nuova sede.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che, nell’aprile 2018, richiedeva “*il trasloco della propria linea voce + fibra sul numero assegnato 055.67xxx per cambio della sede della società*”. Alla data prevista per il completamento del trasloco (27 giugno 2018), “*nessuno, (...), si [presentava] all’incontro fissato*”, nonostante “*che l’iter previsto per il trasloco della linea e la portabilità del numero [fosse] già stato perfezionato (cd. “doppio passaggio da fibra a adsl e viceversa”)*”; l’operatore non forniva le indicazioni precise circa le tempistiche previste per il completamento del trasloco. Sollecitava più volte la risoluzione del problema, ma il trasloco non si completava comportando un grave disagio, in quanto utenza dedicata all’“*attività professionale della società*”. Pur non avendo potuto usufruire dei servizi, nel mese di maggio, riceveva dall’operatore “*la fattura n. 8L00380822 per il periodo aprile-maggio 2018 con scadenza prevista il 13/07/2018*”.

Parte istante, nell’ambito della procedura conciliativa, chiedeva il completamento della suddetta procedura di trasloco mediante formulario GU5. All’esito del provvedimento temporaneo adottato dal Corecom della Regione Toscana, il trasloco veniva effettuato dalla società TIM il 31/01/2019.

In data 17/04/2020, nell’ambito della procedura di definizione, presentava istanza per l’adozione del provvedimento temporaneo - GU5 - con il quale lamentava la sospensione servizio. Nel formulario evidenziava che “*[m]algrado la pendenza del procedimento, l’operatore ha disattivato l’utenza con grave danno nei confronti della società MUSA srl per il preteso omesso pagamento della fattura n .8L00083538 relativa ad un periodo in cui il servizio non era, come evidenziato, in alcun modo attivato*”. In data 29/04/2019 il servizio veniva ripristinato, a seguito dell’adozione del provvedimento temporaneo da parte del Corecom della Regione Toscana.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*Immediata definizione e completamento del trasloco*”.
- ii) “*Indennizzo per il periodo di mancato utilizzo della linea*”.

iii) *“Risarcimento del danno”.*

Con memoria agli atti la società istante, per il tramite del proprio legale, ha precisato che:

- in *“data 29 maggio 2018 la società xxxx in seguito al trasferimento della propria sede legale (...), richiedeva alla rispettabile Compagnia TIM S.p.a. il trasloco della linea telefonica e internet al nuovo indirizzo”;*
- *“la Compagnia telefonica non provvedeva, senza alcuna giustificazione, a perfezionare il trasferimento;*
- *nell’ambito della procedura conciliativa veniva a conoscenza dell’“impossibilità tecnica di procedere al trasloco della linea “fibra” malgrado le precedenti indicazioni della Compagnia”:* in particolare gli veniva evidenziata *“la necessità di procedere alla c.d. “conversione inversa” (dalla “linea Fibra” alla “linea ADSL”), per consentire il trasloco della linea”;*
- *“in data 23 gennaio 2019 la società xxx. confermava con email, inoltrata dalla scrivente difesa, la volontà di procedere alla “conversione inversa” e perfezionare il trasloco della linea; “malgrado le evidenze di cui sopra, la TIM comunicava la possibilità di procedere con il trasloco della linea “fibra” (senza alcuna “conversione inversa”);*
- *“il trasloco veniva ultimato in data 31 gennaio 2019”.*

Parte istante, *“in considerazione del grave ritardo nell’effettuare il trasloco della linea telefonica e internet necessario per lo svolgimento [della propria] attività professionale”* ha richiesto che l’operatore *“provveda al pagamento dell’importo complessivo di euro 7.425,00 a titolo di indennizzo e risarcimento dei danni, nonché allo storno della fattura n. 8L00083538 del 06/02/2019 e di quello eventualmente emesse dalla TIM S.p.a. nel periodo di inutilizzo della linea”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 23/03/2019, ha preliminarmente eccepito l’*“inammissibilità della richiesta così come spiegata da parte istante, attesa la natura risarcitoria della medesima che – quantificata in € 8.850,00 – è in ogni caso inammissibile giusto quanto previsto dell’art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 203/18/CONS (“L’Organo Collegiale...con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno). Ad ogni buon conto, come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell’Ag.com, ogni richiesta esorbitante – quale quella oggetto di scrutinio in questa sede - deve essere ricondotta nell’alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell’operatore convenuto”.*

L'operatore ha, inoltre, rilavato nel merito l' "infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM", precisando "che, da ricerche effettuate all'interno dei (...) sistemi informatici, è emerso quanto segue. L'utenza n. 055.67xxx è rientrata in TIM in data 26 gennaio 2018, come linea RTG, salvo successivamente essere convertita in fibra, come da ordinativo del 26 gennaio 2018, espletato il 5 febbraio 2018. Il 26 aprile 2018, Musa richiede telefonicamente a TIM il trasloco da via Arnolfo n. 37 a viale A. Gramsci n. 53 e viene emesso OL di conversione inversa: è infatti impossibile, in presenza della tecnologia fibra, traslocare direttamente la linea. Dai dettagli dell'ordinativo di conversione inversa emerge: 27/04/18 CLIENTE IRREPERIBILE CON INTERVENTO; 28/04/18 CLIENTE IRREPERIBILE CON INTERVENTO; 30/04/18 Rimodulazione Appuntamento- Il Cliente ha richiesto un nuovo appuntamento; 30/04/18 KO Cliente - Cliente Rifiuta in fase di Appuntamento. Time out KO; 04/06/18 RICHIESTA RIMODULAZIONE; 03/10/18 ANNULLAMENTO. Solo dopo plurimi tentativi, di cui dà atto anche controparte, il trasloco richiesto veniva ultimato in data 31 gennaio 2019 ma il lasso di tempo su cui calcolare l'indennizzo, atteso quanto sopra in merito all'annullamento degli ordinativi, è sicuramente più contenuto rispetto ai 297 giorni indicati".

Con riferimento alla "prosecuzione del ciclo di fatturazione, corre l'obbligo di precisare che l'art. 25 delle Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base: "Se il Cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, TIM sospenderà, a decorrere dalla data indicata dal Cliente, il Servizio fino a quando il trasloco non sarà effettuato" (Doc. 1). Tale espressa dichiarazione non consta essere stata fatta a TIM dalla società istante, sicché appare corretto quanto oggetto di addebito. Inoltre, la medesima clausola contrattuale prevede che. "In caso di morosità del Cliente, TIM non effettuerà il trasloco fino a quando il Cliente stesso non avrà provveduto a sanare la morosità pendente, come previsto nel precedente articolo": ad oggi, la linea risulta sospesa dal 13 settembre scorso. Ferma restando la complessità del trasloco, TIM non lasciava mai priva di interlocuzioni Musa, come dimostrano le lettere del 23 e 25 agosto 2018 (Docc. 2 - 3)".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si evidenzia che:

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere la "definizione e completamento del trasloco", si evidenzia la cessata materia del contendere, in quanto detta procedura risulta conclusa, per stessa ammissione di parte istante, in data 31/01/2018;
- per quanto concerne le pretese risarcitorie, ai sensi dall'articolo 20, comma 5, del *Regolamento*, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda *sub iii)* non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al *Regolamento sugli indennizzi*;

- con riferimento alla domanda *sub ii*), la stessa non potrà riferirsi alla sospensione dei servizi lamentata da parte istante, con la presentazione di istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo volto alla riattivazione del servizio, in quanto afferente al periodo 14-29 aprile 2019, periodo posteriore alla presentazione della definizione della controversia, nonché successivo al deposito delle memorie dell'operatore. Detta richiesta non può essere presa in considerazione in questa sede perché non è stata preventivamente sottoposta al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione. Viceversa sarà presa in esame la domanda dell'istante, precisata nella memoria di replica, volta ad ottenere lo "*storno della fattura n. 8L00083538 del 06/02/2019 e di quello eventualmente emesse dalla TIM S.p.a. nel periodo di inutilizzo della linea*", in quanto oggetto della contestazione sia nel formulario UG che GU14;

Ciò premesso, la presente disamina s'incentra, quindi, sul ritardato trasloco dell'utenza n. 055 67xxx e sulla relativa richiesta d'indennizzo *sub i*). Va, al riguardo precisato, che quest'ultima richiesta sarà esaminata congiuntamente alla richiesta *sub ii*) d'indennizzo per il periodo di mancato utilizzo della linea stessa nonché in correlazione con la richiesta di storno della fatturazione emessa in assenza dei servizi stessi.

Entrando nel merito della presente disamina, per quanto concerne il ritardato trasloco della linea telefonica, si richiama in generale, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui 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 trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, 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.

Inoltre, devono essere richiamate le Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia, che all'articolo 9, comma 1, prevedono che l'attivazione del servizio debba avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, con mantenimento del medesimo numero ove tecnicamente possibile. Il medesimo articolo puntualizza che "*Tim indica al momento della richiesta la data di appuntamento anche ove concordata con il cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da Tim anche tramite invio di SMS*".

Nel caso di specie, in conformità all'ordinaria tempistica contrattuale dei dieci giorni, deve ravvisarsi la ritardata attivazione dell'utenza presso la nuova sede di ubicazione aziendale, atteso che la società Tim non ha ultimato la procedura di trasloco della linea telefonica (n. 055 674xxx) entro la data del 8 maggio 2018, ossia decorsi i 10 giorni previsti dalla richiesta del 26 aprile 2018 indicata dall'operatore come data di inoltro della richiesta di trasloco da parte della società istante.

Nei propri scritti difensivi, l'operatore ha indicato di aver concordato con l'utente "*plurimi appuntamenti*" per il trasloco, nelle seguenti date:

- del 27 aprile 2018 (intervento non andato a buon fine per *CLIENTE IRREPERIBILE CON INTERVENTO*);
- 28 aprile 2018 (intervento non andato a buon fine per *CLIENTE IRREPERIBILE CON INTERVENTO*);
- 30 aprile 2018 "*Rimodulazione Appuntamento- Il Cliente ha richiesto un nuovo appuntamento KO Cliente - Cliente Rifiuta in fase di Appuntamento. Time out KO*";
- 04/06/18 *RICHIESTA RIMODULAZIONE*;
- 03/10/18 *ANNULLAMENTO*.

Al riguardo deve evidenziarsi come l'operatore TIM, non abbia fornito, però, alcuna evidenza agli atti circa gli annullamenti degli ordinativi di trasloco posti a motivazione del ritardo. In merito giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Nel caso di specie, quindi, l'operatore non ha dimostrato di essersi diligentemente attivato per il completamento del trasloco, in quanto la società TIM si è limitata a dare atto dell'annullamento della operazione in occasione di "*plurimi*" tentativi. Inoltre il medesimo operatore non ha provato di aver comunicato all'istante le eventuali criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di trasloco dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP. E' da evidenziarsi, al riguardo, che nel corso della presente procedura, la società Telecom Italia non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici e/o amministrativi, incidenti sul *delivery* della richiesta di trasloco che l'istante aveva incontestatamente inoltrato in relazione al proprio numero n. 055 67xxxx.

In merito al sopracitato assolvimento dei propri oneri informativi dovuti all'utente, l'operatore si è limitato ad allegare due lettere, del 23 e del 25 agosto 2018, con cui rispondeva alla segnalazione dell'utente (citata dallo stesso operatore nella risposta) del 24/07/2018. Con tali missive l'operatore, senza specificare gli impedimenti tecnici incontrati, comunicava "*di aver sollecitato il tecnico per il trasloco della linea in*

oggetto”. A seguito di tale risposta interlocutoria inviata all’utente, agli atti del procedimento, non si evidenziano azioni intraprese dal gestore in vista della tempestiva chiusura della procedura del trasloco, se si eccettua l’annullamento di un appuntamento in data 4 ottobre 2018, a distanza di oltre un mese dalle missive sopra citate. Da notare inoltre che non sono vi sono indicazioni precise circa il motivo dell’annullamento né tanto meno è allegata documentazione – ad esempio un report del tecnico – circa l’incorrere della circostanza che ha impedito il completamento della procedura.

In via generale, deve rilevarsi che, in caso di ritardo nel trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite dalle condizioni generali di contratto, l’operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione (e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, bensì l’utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l’operatore TIM è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine al ritardato trasloco dell’utenza in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l’applicazione dell’articolo 4, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli Indennizzi* che rispettivamente prevedono:

- *“nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”;*
- *“l’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.*

Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all’art. 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, attesa la natura *business* dell’utenza oggetto della controversia.

Nel computo di detto indennizzo, tuttavia, si dovrà tenere conto che, dall’analisi istruttoria condotta, emerge come, perdurando la mancata esecuzione del trasloco, parte istante abbia omesso di attivarsi tempestivamente per ottenere la risoluzione della problematica riscontrata. Al riguardo non può che rilevare l’assenza di tempestivi reclami da parte dell’utente volti a sollecitare la solerte esecuzione del trasloco. Neppure in fase di memoria di replica l’istante ha ritenuto di dover integrare detta documentazione. Infatti, si ha notizia della segnalazione dell’utente inoltrata all’operatore TIM in data del 24 luglio 2018, come si evince dal riscontro inviato dall’operatore.

Sussiste pertanto un periodo temporale prolungato durante il quale l'utente lamenta le problematiche descritte, ma a fronte dell'inerzia dell'operatore assume tuttavia una condotta del tutto omissiva, contribuendo in tal modo al perdurare del disservizio. Deve richiamarsi, al riguardo, il consolidato orientamento dell'Autorità, secondo il quale *"...per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto"* (Delibera Agcom n. 23/17/CIR, in ultimo, *ex multis*, Delibera Agcom n. 92/20/CIR).

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 24 luglio 2018, data di ricevimento da parte di TIM della segnalazione con la quale l'utente sollecitava il trasloco dell'utenza n. 055 67xxx, e il *dies ad quem* nel giorno 31 gennaio 2019, data del completamento del trasloco stesso.

Ne consegue che, con riferimento alla domanda di cui al punto *sub iii)* d'indennizzo per il ritardato trasloco dell'utenza n. 055 67xxx e *sub ii)* e d' *"[i]ndennizzo per il periodo di mancato utilizzo della linea"*, l'istante ha diritto alla somma di euro 2.865,00 (duemilaottocentosessantacinque/00), computati secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* x 191 giorni.

Infine meritevole di accoglimento è la domanda di storno della fattura n. 8L00083538 del 06/02/2019 in quanto Tim, incontestatamente, nella nuova sede, non ha erogato i propri servizi su rete fissa prima del 31 gennaio 2019, pertanto l'operatore non ha alcun titolo per pretendere l'eventuale controprestazione.

Detta società non ha provato che l'utente abbia richiesto ed effettivamente fruito dei suddetti servizi presso la vecchia sede, non allegando idonea documentazione – tabulati del traffico e registrazione degli accessi alla rete internet – l'utilizzo dei servizi stessi.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della fattura n. 8L00083538 del 06/02/2019; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari a euro 2.865,00 (duemilaottocentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardato trasloco dell'utenza *business* n. 055 67xxxx;
2. La società TIM S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della fattura n. 8L00083538 del 06/02/2019 con ritiro a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Firenze, 28 gennaio 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)