



DELIBERA N. 46/2021



### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/06/2021;

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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

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

VISTA l’istanza di  del 22/01/2019 acquisita con protocollo n. 0028371 del 25/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante ha presentato la citata istanza di definizione, riferendo di aver richiesto in data 01/09/2017 l’attivazione di un nuovo impianto ultra-broadband + linea telefonica VOIP su Fibra FTTH tramite Servizio Clienti TIM, ex TIM Impresa Semplice. L’offerta commerciale proposta dall’operatore prevedeva l’accesso illimitato al servizio internet Fibra, modem incluso gratuito e chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali. La prima data concordata con il tecnico per l’attivazione della numerazione  è stata fissata all’11/09/2017 fascia oraria 08:30 – 10:30. Spiacevolmente, il tecnico non



si è presentato in questa data e così è stato rimodulato l'appuntamento. Successivamente, l'utente dichiara la fissazione di ulteriori appuntamenti continuamente rinviati per motivazioni del tutto prive di fondamento, tra cui tubazioni ostruite (senza ulteriori spiegazioni), imprevisto del tecnico disertore che doveva effettuare l'intervento, che non hanno mai portato alla conclusione l'attivazione del servizio richiesto. Pertanto, in data 22/09/2017 l'istante inviava un reclamo formale indirizzato alla casella PEC di Telecom Italia, per sollecitare l'attivazione e richiedere l'indennizzo per i giorni di ritardo. Soltanto in data 17/11/2017, ovvero dopo 56 giorni e "ben oltre i quarantacinque giorni previsti dall'art. 2 comma 3 – Regolamento Indennizzi. Con N. Prot. C18672283", la TIM riscontrava la segnalazione dichiarando di non riconoscere l'indennizzo richiesto senza alcun tipo di motivazione plausibile e non comunicando alcunché in merito ai ritardi dell'attivazione. La pratica di attivazione dell'impianto, identificato dalla numerazione [REDACTED] è intanto rimasta dormiente, senza riscontro. Così, ai continui solleciti e lamenti, la TIM rimetteva in delivery l'attivazione della richiesta, comunicando però una diversa numerazione: [REDACTED]. L'utente dichiara che il tentativo di attivazione continuava ad essere disatteso per negligenza da parte dei tecnici e di Telecom Italia stessa. Agli inizi del mese di gennaio, l'istante afferma di esser stato chiamato da un ufficio tecnico di zona, per conto di TIM, che informava l'imminenza di un improvviso intervento tecnico, richiedendo pertanto di predisporre a proprie spese una tubazione verso il ROE (Ripartitore Ottico di Edificio), ove potesse essere passata la fibra ottica. Seppur il lavoro dovesse essere a carico di TIM, l'utente predisponendo, nella speranza di concludere l'operazione, tutto a sue spese. Nel tempo che intercorre tra la prima richiesta ed il 29/01/2018, venivano registrati vari appuntamenti via SMS, documentati dall'istante, per interventi tecnici relativi alle seguenti numerazioni: [REDACTED]

[REDACTED] Il 29/01/2018, l'istante provvedeva ad ulteriore reclamo a mezzo PEC per la mancata attivazione del servizio, non ricevendo però alcun riscontro da parte dell'operatore. Nel frattempo, continuavano le rimodulazioni degli appuntamenti a totale discrezione di TIM e senza informare preventivamente. Gli appuntamenti, come evidenziato finora, non concludevano alcunché, bensì erano delle semplici date fini a sé stesse. In data 09/04/2018 veniva assegnata una ulteriore numerazione in attesa dell'attivazione definitiva:

- Nuova numerazione assegnata: [REDACTED]
- Prima data di intervento: 19/04/2018. Anche l'appuntamento del 19/04/2020 è stato poi rimandato al 27/04/2018. Stufi del comportamento di TIM, l'utente, attraverso suo legale, ha inviato il 19/04/2018 un nuovo reclamo via PEC, chiedendo il riconoscimento degli indennizzi previsti e la risoluzione della problematica. Allegato 4 – Reclamo dello Studio Legale FBF & Partners del 19/04/2018. Senza avere alcun riscontro da parte di TIM, lo studio legale presentò istanza di conciliazione in data 13/06/2018 tramite piattaforma ConciliaWeb – AGCOM. Protocollo di conciliazione 9532/2018. Intanto, in attesa della data dell'udienza di conciliazione, TIM continuava a mantenere lo stesso comportamento, questa volta però adottando la strategia di cambiare numerazioni. Nel mese di giugno 2020, la nuova numerazione assegnata: [REDACTED]. Appuntamento fissato per la data 12/06/2018, fascia oraria 13:00/15:00. E ancora, Nuova numerazione: [REDACTED]. Appuntamento fissato per la data 18/06/2018, fascia oraria 13:00/15:00. Ulteriore numerazione: [REDACTED]. Appuntamento fissato per la data

03/07/2018, fascia oraria 08:30/10:30. Appuntamento fissato per la data 11/07/2018, fascia oraria: 08:30/10:30. Appuntamento fissato per la data 17/07/2018, fascia oraria: 08:30/10:30. Appuntamento fissato per la data 24/07/2018, fascia oraria: 10:30/12:30. Appuntamento fissato per la data 31/07/2018, fascia oraria: 10:30/12:30. Appuntamento fissato per la data 22/08/2018, fascia oraria: 10:30/12:30. Tra questi appuntamenti, solo in data 24/07/2018 si è presentato un tecnico, che non ha attivato l'impianto per "ROE non illuminato". Quindi ha rimandato egli stesso l'appuntamento al 31/07/2018 – come da lista in alto – senza poi ripresentarsi. Il comportamento scorretto di TIM è stato fin qui reiterato e del tutto negligente. La stessa, invece di risolvere eventuali problematiche e completare quindi l'attivazione, si è limitata a rimodulare gli interventi tecnici inavvertitamente e senza alcun consenso. In tutto ciò non è mai pervenuta una lettera da parte di TIM specificando l'annullamento degli ordini di attivazione, per nessuna di queste linee fin qui indicate. Infine, in data 15/11/2018 si è tenuta infine l'udienza presso il Corecom Campania, alla luce della quale non è stato raggiunto un accordo, poiché TIM non intendeva riconoscere l'indennizzo. Allegato 5 – Verbale di mancato accordo, Fascicolo UG n. 8758/2018. A distanza di un così lungo periodo, ci siamo costantemente attivati, sempre entro il termine dei tre mesi di cui all'art. 14 c. 4 (Reg. Indennizzi), per reclamare la mancata attivazione nei tempi previsti. Si allegano, in ultimo, alcuni degli sms degli appuntamenti fissati da TIM, sulle quali si evincono sia i periodi, sia le varie numerazioni cambiate nel corso del tempo da TIM. Allegato 6 – Schermate SMS Appuntamenti TIM. In conclusione, oltre ai continui e reiterati ritardi nei Riscontri ai nostri reclami, riteniamo che il comportamento scorretto di TIM abbia procurato un ritardo, computato dalla data della prima richiesta 01/09/2017 e fino alla data di udienza del 15/11/2018, di ben 440 giorni totali, di mancata attivazione del servizio FTTH. Per la richiesta degli indennizzi abbiamo fatto riferimento al Regolamento indennizzi, così come approvato dalla delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS. Dopo numerose rimodulazioni degli appuntamenti senza la risoluzione del disservizio creato, l'utente con il GU14 chiede: 1) La liquidazione a titolo di indennizzo per tardata risposta al reclamo del 22/09/2017 (ricevuta dopo 56 giorni, quindi con un ritardo complessivo di 11 giorni); 2) La liquidazione a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 29/01/2018, fino alla data di conciliazione del 15/11/2018 (ritardo complessivo di 245 giorni). 3) La liquidazione a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico moltiplicando il parametro di euro 15,00 pro die per 440 giorni; 4) La liquidazione a titolo di indennizzo per la mancata attivazione servizio di connettività in tecnologia Fibra moltiplicato il parametro di euro 20,00 pro die per 440 giorni; A seguito della memoria difensiva depositata dalla controparte in data 05/01/2021, la parte istante provvedeva ad indicare il giorno stesso le proprie controdeduzioni. A tal proposito affermava che i vari ordini di attivazione (indicati nelle memorie di TIM come "OL") si sono susseguiti così come affermato precedentemente. La TIM invece di completare l'attivazione, si limitava a cambiare numerazione e far ripartire la procedura di attivazione, facente comunque riferimento allo stesso contratto del 01/09/2017. L'istante sottolinea la continua e costante volontà, oltre che necessità, circa l'attivazione dell'impianto in oggetto al fine di



usufruire di una connettività stabile, veloce e su rete totalmente in fibra ottica, da poter utilizzare e condividere con gli ospiti della struttura. A tal proposito rammentava la propria reperibilità e disponibilità al contrario della TIM che, invece, a distanza di mesi tardava nell'attivazione senza fornire alcun supporto né risposta ai continui reclami. Inoltre, a difesa di quanto sostenuto da TIM, l'istante si è costantemente attivato nel segnalare, oltretutto entro il termine di 3 mesi, la mancata attivazione della linea. A sostegno di ciò, nelle memorie sono stati allegati i reclami inviati a TIM via PEC. Intanto, da parte di TIM, l'unico reclamo riscontrato è stato quello del 22/09/2017, con prot. n. C18672283, in cui TIM S.p.A. si limitava a non riconoscere l'indennizzo richiesto. Tuttavia, non indicava nulla riguardo ai tempi previsti per la risoluzione della problematica. Relativamente invece alle altre comunicazioni allegate da TIM nel fascicolo su ConciliaWeb, l'istante dichiara di aver effettuato un'ulteriore e più approfondita verifica nella casella di posta elettronica e nell'archivio online (Google Drive) dove conserva la corrispondenza cartacea. Tuttavia, l'unica comunicazione di cui ha avuto evidenza è il protocollo di riscontro del 17/11/2017, N. C18672283, già indicato nelle memorie del 16/12/2020. Il resto dei protocolli che TIM ha caricato sulla piattaforma ConciliaWeb non è stato confermato dalla parte istante. Quest'ultimo fa presente che la propria casella di posta certificata Aruba: [hostelsofnaples@pec.it](mailto:hostelsofnaples@pec.it), per ragioni di sicurezza è configurata per scartare automaticamente qualsiasi e-mail ordinaria ovvero non certificata. Pertanto, nel caso in cui tali allegati siano stati spediti da una casella di posta ordinaria sono certamente stati scartate dal sistema. In aggiunta l'istante evidenzia come la stessa TIM, con Prot. N. C19618821 del 14/03/2018, definisce l'episodio "increscioso" ed "isolato", ammettendo chiaramente la propria responsabilità nel provocare il ritardo. Ciò nonostante, non ha mai voluto riconoscere l'indennizzo. Sempre volendo entrare nel merito degli allegati di TIM, non è mai stata richiesta alcuna revoca per gli ordinativi di attivazione relativi all'impianto FTTH ed il protocollo N. C19308530 del 06/02/2018 indica una numerazione 0815634787 che non fa parte dell'istanza di definizione in esame. Così come il protocollo N. C20020686 del 26/04/2018, che riporta la numerazione 081200800, che non fa parte dell'istanza in esame, in quanto la numerazione riguarda un altro contratto che era già attivo prima ancora della richiesta di nuovo impianto del 01/09/2017. Riguardo invece le motivazioni dei KO indicati da TIM nelle memorie, queste sono tutte diverse e discrepanti tra loro e non hanno alcun riscontro con la realtà: - "Il Cliente finale rifiuta l'intervento per tubazioni interne ostruite" - "mancanza permessi pubblici/privati F09" - "area di influenza non coperta, occorre sviluppo rete FTTH" - "Attesa OLO per cliente irreperibile on field - time out KO" Inoltre, se TIM vuol sostenere che l'area non fosse coperta, gli ordini di attivazione non dovevano essere messi in delivery, al contrario di quanto successo e confermato dagli SMS dei continui appuntamenti che venivano assegnati (Allegato 6 alle memorie del 16/12/2020). Infine, dopo le tante segnalazioni ed ormai quasi 8 mesi trascorsi dalla prima richiesta, in data 19/04/2018 l'istante si affida allo Studio Legale FBF & Partners che dapprima ha inviato l'ennesimo reclamo. In seguito, decorsi i termini per riscontrare il reclamo, in data 13/06/2018, lo stesso studio ha presentato istanza di conciliazione. Nel frattempo, gli appuntamenti per l'attivazione continuavano comunque a susseguirsi, a conferma della volontà di attivare il servizio.

L'udienza si è tenuta presso il Corecom Campania in data 15/11/2018, alla luce della quale non è stato raggiunto nessun accordo. L'Avv. Michele Ferrara, il quale ha partecipato per conto dell'istante, come concordato prima dell'udienza, ha chiesto in primo luogo una data precisa da concordare entro cui attivare l'impianto. Infine, richiedeva un equo indennizzo commisurato ai giorni di disservizio, anche in misura ridotta trattandosi di una conciliazione. Purtroppo, TIM non intendeva in alcun modo riconoscere un indennizzo e diceva di impegnarsi nell'attivazione dell'impianto, senza tuttavia poter dare una data precisa e certa. È chiaro quindi che, alla luce di ciò, non è stato possibile raggiungere un accordo. Si fa quindi presente che l'Avv. Ferrara ha tentato di risolvere la problematica sin da subito, senza tuttavia riuscire nel tentativo, poiché ha trovato un impedimento da parte di TIM che ha inevitabilmente condotto al termine del tentativo di conciliazione.

## 2. La posizione dell'operatore

Il 05/01/2021 la società resistente ha fatto pervenire una memoria difensiva con cui ha evidenziato di aver ricevuto a settembre 2017 richiesta di collegamento FTTH (collegamento tutto fibra attivo dal 09/06/16, con numerazione 081200800). A tal proposito "sono stati creati più OL per realizzare il collegamento, nessuno andato a buon fine, per mancanza copertura rete FTTH". Inoltre, dichiara per le numerazioni inserite dal cliente in istruttoria le seguenti note tecniche: "Utenza n. 0817877131, Ol creato il 27/09/17; KO Delivery del 23/01/2018 con le seguenti note – Il Cliente finale rifiuta l'intervento per tubazioni interne ostruite; trattasi di via Stanislao Mancini numero 33 Distributore associato z 149 Bce 50 51 F024 s306 u5 con 149 roe esterno; Utenza 0815825998: Ol creato il 01/09/2017; KO Delivery del 09/11/2017 con le seguenti note: - mancanza permessi pubblici/privati F09; Utenza 0817877620: Ol creato il 26/01/2018; KO Delivery del 10/03/2018 con le seguenti note: area di influenza non coperta occorre sviluppo rete FTTH (ns. lettera del 14/03/2018); Utenza 0817879170: Ol creato il 20/12/2017; annullato il 18/1/2018 con le seguenti note: Attesa OLO per cliente irripetibile on field - time out KO. Non si riscontrano, pertanto, inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, in merito alla mancata attivazione del servizio di cui sopra, in quanto la normativa vigente prevede che: "Telecom può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Telecom". Alla luce di tali premesse la controparte ritiene la non sussistenza di alcun tipo di responsabilità della Telecom Italia S.p.A. in merito alle doglianze sollevate da parte istante, ravvisandovi, invece "l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 delle Condizioni Generali di abbonamento. L'eccezionalità tecnica esclude il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo previsto dalle C.G.A., infatti l'art. 4 comma 3 stabilisce che: "il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 26, fermo restando che Telecom Italia S.p.A. non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom". Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi

di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe” (Delibera n. 28/2020 Corecom Calabria). In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Non si riscontrano, pertanto, inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, in merito alla ritardata attivazione del servizio richiesto, in quanto generata, da impedimenti tecnici. Si precisa, altresì, che nessuna utenza ha prodotto fatturazione. Per concludere si ritiene illegittima anche la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, in quanto l'art. 20 della Delibera n. 203/2018/Cons (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) prevede che “Nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità”. Si suole evidenziare che la procedura concilia web è totalmente gratuita, le udienze vengono effettuate in audio conferenza e non necessita della presenza di delegati, per cui non vi sono spese a carico degli utenti, ed inoltre per essere liquidate devono essere documentate, evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Alla luce di quanto esposto, attesa la corretta operatività da parte della società convenuta, la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, chiede All'ill.mo Co.Re.Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti perché infondate sia in fatto che in diritto.

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

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati. Nel merito le doglianze dell'utente in relazione alla mancata attivazione della linea telefonica risultano fondate, atteso che in sede istruttoria l'operatore non ha dato prova dell'adempimento della propria obbligazione ovvero di aver provveduto ad attivare i servizi richiesti. A tal proposito occorre evidenziare che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, l'onere della prova del proprio adempimento. È noto l'orientamento costantemente espresso dalla Suprema



Corte (Cass. Civ.n.2387/04), secondo il quale “in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l’inadempimento dell’obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell’adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto, esatto adempimento”. Invero, dalle risultanze istruttorie emerge che nel caso di specie l’utente ha richiesto il 01/09/2017 l’attivazione di un nuovo impianto Fisso Business, come si evince dalla mail di conferma dell’acquisto dell’offerta allegata dall’istante. Di fatto tale attivazione non è mai avvenuta e l’operatore non ha dato prova di aver comunicato efficacemente la difficoltà tecnica riscontrata in fase di attivazione del servizio, come invece affermato nella propria memoria difensiva. L’articolo 4, comma 1, delle C.g.a. prevede che l’attivazione del servizio non può verificarsi nell’ipotesi di “motivi tecnici e/o derivanti dal rispetto di provvedimenti delle competenti Autorità Regolatorie, che TIM indicherà specificamente per iscritto nella comunicazione di mancata attivazione del Servizio”. Nel caso di specie la società convenuta imputa la mancata esecuzione delle prestazione a problemi di natura tecnica, ma non fornisce la prova di tali impedimenti, come cause di esonero di responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell’articolo 1218 del Codice civile, producendo ad esempio un rapporto di intervento tecnico con esito negativo effettuato sul luogo dell’attivazione con cui veniva attestata l’impossibilità di attivare il servizio e la prova delle attività eventualmente svolte per risolvere gli ostacoli. Perciò, nel caso in questione, in mancanza di prova dell’esatto adempimento da parte dell’operatore telefonico, ovvero che l’inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile, e in assenza dell’assolvimento in maniera adeguata dell’onere informativo, sussiste la responsabilità contrattuale della società resistente, ex art. 1218 c.c., in merito alla mancata attivazione del servizio. Da ciò deriva la corresponsione dell’indennizzo alla parte istante, ai sensi dell’art. 4, comma 1, dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per il ritardo di attivazione del servizio voce + dati, in riferimento al periodo dal 11 settembre 2017 (giorno del primo appuntamento fissato per l’attivazione del servizio) fino al 13/06/2018 (data della presentazione dell’istanza all’Autorità) per un totale di 276 giorni. Non è invece possibile accogliere la prospettazione dell’utente, secondo cui la mancata attivazione integra un inadempimento permanente da indennizzare fino alla data del tentativo di conciliazione per diversi ordini di ragione. Innanzitutto, perché la sottoposizione della vicenda ad un terzo, in sede di definizione amministrativa, segna il momento in cui la risoluzione della questione controversa transita dalla autonoma gestione delle parti (tipica della fase conciliativa) a quella di un terzo che decide su di essa, con la conseguenza che il mancato adempimento spontaneo in pendenza di una procedura di definizione non è ragionevolmente sanzionabile. Inoltre, va tenuto presente che in ogni caso l’attivazione non sarebbe stata comunque tecnicamente possibile (e ormai il fatto era noto all’utente).

La richiesta di mancato riscontro al reclamo, infine, di cui all'art. 12 del citato Regolamento in materia di Indennizzi non è accoglibile in quanto risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale ut supra.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. La società resistente TIM SPA (KENA MOBILE), per tutte le motivazioni in premessa, è tenuta a corrispondere all'istante Srl - l'importo pari ad euro 8.280,00 (ottomiladuecentottanta/00) - entro il termine di 120 gg. dalla notifica del presente atto mediante bonifico o assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale, dovuto all'indennizzo per ritardo/mancata attivazione dei servizi voce e dati di utenza affari per complessivi 276 gg x € 30,00 = € 8.280,00 (ottomiladuecentottaanta//00), ai sensi dell'art.4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3 della Delibera Agcom - allegato A n.347/18/Cons.
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 PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco



IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio

