

**DELIBERA N. 26/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM XXX**

**(GU14/658348/2024)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 31/05/2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 24/01/2024 acquisita con protocollo n. 00XXX del 24/01/2024;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 31/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 24/01/2024; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 05/12/2023), quanto segue.

“In data 29/05/23 con segnalazione nr. 00XXXXXXXXX comunico a TIM che la linea fissa alla mia residenza è isolata e internet non funziona, il 30/05 con sms Tim comunica che il guasto è risolto, inserisco la contestazione, ma il 05/06 la segnalazione viene chiusa.

L'11/6 sono costretta a riaprire con il 187 la segnalazione nr. 00XXXXXXXXX, da allora sono seguiti diversi solleciti 3 e 10 luglio e 9 agosto fino a che non decido di segnalare il tutto su Conciliaweb.

Inserisco il Gu5 nr. XXXXX e UG XXXXX il 16/08/23 e viene disposta dal Corecom la riattivazione dei servizi entro il 01/09/23, ma tale scadenza è disattesa e l'udienza rimandata.

Il 9/9 tim comunica che è stata eseguita la riparazione e che avrebbero telefonato per delle verifiche, ma nessuno ha richiamato né al fisso e neanche al mio cellulare, così ho telefonato io al 187 chiedendo spiegazioni, tim riferisce che il giorno successivo, se

pur di Domenica, avrebbero verificato ulteriormente (decido di inserire tutto questo sul provvedimento temporaneo perché rimanesse traccia) e contesto l'ottemperanza.

Questo accade anche il 19/09.

Ancora il 21/9/23 tim comunica tramite la piattaforma concilia web che il 22/09 sarebbe seguita la riparazione, nonostante gli impegni lavorativi io e mio marito abbiamo fatto in modo di essere presenti, ma, poichè non si è presentato nessuno e i servizi sono entrambi ancora interrotti, inserisco il 25/09 sul conciliaweb tale informazione e nella stessa data effettuo un nuovo sollecito al 187.

Il 04/10 segue un tentativo di ripristinare i servizi, ma senza esito positivo (il 05/10/23 invio ai tecnici anche foto del modem ancora non funzionante) e tim comunica comunque l'avvenuta ottemperanza.

Non essendo possibile inserire l'ennesima contestazione sulla piattaforma, il 10/10/23 invio una mail ad agcom per mancata ottemperanza, elencando solo alcuni dei gravi disagi sofferti (la linea fissa è la sola che ci permette di comunicare con l'esterno; non abbiamo potuto ripristinare il riscaldamento in quanto internet non funzionava; non abbiamo potuto svolgere il lavoro a distanza e questo ci ha costretto a chiedere favori ad altri, qualsiasi contatto per motivi sociali/salute/sicurezza ecc. è stato impedito) e lo stesso contenuto viene copiato sull'UG XXXXX potete quindi prenderne visione.

La segnalazione 00XXXXXX viene comunque chiusa da Tim comunicandomi sulla piattaforma che i tecnici "avrebbero fatto con i cliente le verifiche della riparazione" il 17/10, evento che non si è verificato, prorogando l'assenza dei servizi.

Segue nuova segnalazione a TIM il 07/11/23 la nr. 00XXXXXXX con inserimento del nuovo GU5 nr. XXXX del 10/11/23 e udienza fissata il 05/12.

All'udienza del 09/11, mi consigliano di inserire subito un nuovo provvedimento temporaneo collegato al primo, anche se penso che ogni comunicazione di risoluzione unilaterale da parte di TIM dovrebbe effettivamente risolvere il disservizio.

Solo il 23/11/23 viene effettuato l'intervento risolutivo ed i servizi ripristinati e verificati da me cliente che casualmente e fortunatamente mi trovavo a casa."

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) la liquidazione dell'indennizzo previsto per l'assenza dei servizi di telefonia, per l'assenza dei servizi ADSL e per le continue inottemperanze rispetto alle stesse comunicazioni di TIM circa i termini di risoluzione del problema con chiusura delle segnalazioni, ignorando i molteplici reclami/solleciti;

b) storno e rimborso delle fatture pagate (tariffa fissa "tim -premium ADSL") per tutto il periodo di disservizio/ritardo ripristino (maggio-novembre 2023).

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.000.

## **2. La posizione dell'operatore**

TIM, con memoria in data 08/03/2024, rileva quanto segue.

Preliminarmente, ed il rilievo è di fondamentale importanza, il guasto che ha visto coinvolto l'istante si è verificato a causa dell'alluvione che nel maggio 2023 ha coinvolto l'Emilia-Romagna.

Trattasi, quindi, di calamità naturale.

Il Comune di XXXX (FC) è il Comune in cui risulta ubicato l'impianto telefonico in questione e rientra tra le zone alluvionate.

Come emerge dal retrocartellino guasti (riprodotto in memoria), risultano aperte le seguenti segnalazioni:

Trouble Ticket Id Mett: XXXXXXXX 29/05 04/06 guasto correlato ad una master;

Trouble Ticket Id Mett: XXXXXXXX 11/06/2023 27/10/2023 guasto plurimo zona alluvionata Emilia-Romagna;

Trouble Ticket Id Mett: XXXXXXXX 07/11/2023 24/11/2023 sostituzione cavi in palificazione.

La prima segnalazione di disservizio è avvenuta in data 29.05.2023.

Come riscontrato da open access, il guasto è stato chiuso perché era presente già una segnalazione MASTER che coinvolgeva molteplici linee, proprio a seguito dell'alluvione.

Anche la seconda segnalazione del 16.06.2023 viene chiusa perché presente sempre guasto plurimo per zona alluvionata.

In data 16.08.2023 viene presentata istanza di conciliazione e contestualmente anche art. 5 per riattivazione urgente della linea, che verrà mandato direttamente a rete.

In data 31.08.2023 Rete risponde:

“Causa frana mancano 2 pali ed il cavo 30 cp è rotto. Sicuramente se i pali sono franati non posso più rimetterli nella stessa posizione a meno che il comune non ha sistemato tutto (dubito) quindi non so quello che riusciremo a fare”.

Il 07.11.2023 viene tracciata una nuova segnalazione di disservizio, che viene chiusa il 24.11.2023 con le seguenti note:

Sostituito MT 500 cavetto 2x1 in palificazioni. Prova cliente ok. Verificato su NGASP circuito allineato.

Come si vede il disservizio verificatosi sulla linea è stato causato dall'emergenza alluvionale.

Fermo restando che l'alluvione ha provocato un generale allungamento dei tempi di risoluzione dei disservizi da questa provocati, ci si limita ad osservare come il disservizio lamentato da controparte e per il quale Tim si è adoperata sin da subito per la sua risoluzione, non possa essere in nessun modo imputabile al gestore telefonico, quanto al verificarsi di calamità naturali che hanno provocato plurimi disservizi nelle zone colpite dall'alluvione.

Ebbene, la situazione venutasi a creare a seguito dell'alluvione del maggio scorso rientra, senza dubbio alcuno, nella previsione di cui alle Condizioni Generali di Accesso al Servizio Telefonico, che prevedono espressamente una deroga per l'ente gestore nel rispetto di un termine per la riparazione, nel caso in cui il guasto, come qui, sia di particolare complessità ed il disservizio sia dovuto a calamità naturali straordinarie.

Il che vale ad escludere, è evidente, qualsivoglia ipotesi di inadempimento e conseguentemente esonera Tim dal corrispondere alcuna somma a titolo di indennizzo.

L'unico obbligo che grava in capo a Tim in caso di guasti la cui soluzione si appalesi particolarmente complessa è quello di provvedere tempestivamente a porre in essere le attività necessarie per il ripristino della linea che avviene nel più breve tempo possibile ma nel rispetto dei tempi tecnici necessari per lo più non prevedibili, proprio perché legati ad una serie di fattori concomitanti che prescindono dalla diligenza e dalla perizia del gestore telefonico.

Quindi, nessuna pretesa indennitaria, così come avanzata dall'istante, può trovare accoglimento nella presente sede, poiché il lamentato "ritardo", che poi tale non è, nella riparazione del guasto alla linea non è imputabile al gestore, essendo integrata l'esimente di cui alle predette disposizioni contrattuali.

Ai sensi dell'art. 6, comma 5, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS

"Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si

considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.”.

Fin da subito l'istante ha ricevuto costanti aggiornamenti circa le motivazioni del disservizio nonché in merito alle tempistiche di risoluzione dello stesso (riprodotte in memoria comunicazioni inoltrate in data 29/05/2023, 01/06/2023, 22/06/2023, 06/09/2023, 05/10/2023, 14/10/2023, 17/10/2023, 26/10/2023, 07/11/2023, 10/11/2023, 16/11/2023, 09/02/2024).

Per i motivi sopra esposti e alla luce di quanto previsto dall'art. 6, comma 5, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, nessuna condotta inadempiente imputabile a TIM pare, dunque, ravvisabile in relazione a quanto verificatosi e tale da giustificare il riconoscimento dell'indennizzo richiesto dall'istante.

A ciò si aggiunge che in conformità alle linee guida per la gestione dell'emergenza, nel caso che ci occupa, Tim ha bloccato la fatturazione a partire dal mese di ottobre 2023 e propone il rimborso delle somme addebitate nel periodo maggio 2023/settembre 2023 per un complessivo riconoscimento di euro 149,50 (calcolato sommando il totale delle fatture maggio, giugno, luglio, agosto, settembre 2023, allegate).

Come è noto, a seguito degli eventi calamitosi che hanno interessato l'Emilia-Romagna nei mesi scorsi, l'Autorità ha inviato una richiesta ai principali operatori italiani di telecomunicazioni, al fine di rendere disponibili le informazioni relative alle iniziative volontarie già intraprese o pianificate.

Contestualmente, AGCOM ha anche invitato gli operatori a valutare la messa in campo di ulteriori iniziative, che comprendessero, ad esempio, la sospensione delle attività di recupero del credito, l'annullamento degli importi per abbonamento relativi al servizio fisso, il trasloco gratuito della linea presso altra sede, lo storno dei costi di disattivazione, la predisposizione di una campagna informativa descrittiva delle misure e delle modalità in cui accedervi, la creazione di canali di assistenza clienti privilegiati, disponibilità del servizio raccolta fondi, sconti sui piani tariffari, l'installazione di access point pubblici gratuiti e ricariche o prodotti in omaggio.

Come specificato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dai riscontri ricevuti è emerso che la gran parte degli operatori italiani di comunicazioni elettroniche ha adottato delle iniziative a sostegno dei clienti colpiti.

In particolare, a sostegno della popolazione colpita dalle alluvioni, TIM ha offerto una serie di agevolazioni anche per quanto riguarda la rete fissa, tra cui la sospensione della fatturazione relativamente al periodo di disservizio, come nel caso in esame.

Tutto ciò premesso, Tim chiede, previa conferma del proprio operato, il rigetto integrale delle domande avversarie.

### 3. Motivazione della decisione

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

L'istante lamenta mancato funzionamento della linea voce e dati a partire dal 29/05/2023, data in cui effettuava a TIM segnalazione nr. XXXXXXXXX, comunicando, appunto, che la linea fissa della propria residenza era isolata e che internet non funzionava, fino al 23/11/2023, data in cui, come dal medesimo istante riconosciuto, veniva effettuato l'intervento risolutivo ed i servizi ripristinati.

A tal riguardo, si riportano nuovamente alcuni passaggi rinvenibili nel succitato Formulario GU14, relativi al periodo 29/05/2023 - 16/08/2023:

“In data 29/05/23 con segnalazione nr. XXXXXXXXX comunico a TIM che la linea fissa alla mia residenza è isolata e internet non funziona, il 30/05 con sms Tim comunica che il guasto è risolto, inserisco la contestazione, ma il 05/06 la segnalazione viene chiusa.

L'11/6 sono costretta a riaprire con il 187 la segnalazione nr. XXXXXXXXX, da allora sono seguiti diversi solleciti 3 e 10 luglio e 9 agosto fino a che non decido di segnalare il tutto su Conciliaweb.

Inserisco il Gu5 nr. XXXXX e UG XXXXXX il 16/08/23 e viene disposta dal Corecom la riattivazione dei servizi entro il 01/09/23, ma tale scadenza è disattesa e l'udienza rimandata.”.

Per contro, TIM riferisce che l'istante inoltrava tre segnalazioni di disservizio, la prima in data 29/05/2023, chiusa il 04/06/2023, la seconda in data 11/06/2023, chiusa il 27/10/2023, l'ultima, infine, in data 07/11/2023, chiusa il 24/11/2023 a seguito di definitiva risoluzione della problematica lamentata.

TIM riferisce, altresì, che, fin da subito, l'istante riceveva costanti aggiornamenti circa le motivazioni del disservizio nonché in merito alle tempistiche di risoluzione dello stesso.

Peraltro, a conferma di ciò, allega agli atti una serie di sms (ci si riferisce, in particolare, a quelli inoltrati in data 29/05/2023, 01/06/2023, 22/06/2023, 06/09/2023, 05/10/2023, 14/10/2023, 17/10/2023, 26/10/2023, 07/11/2023, 10/11/2023, 16/11/2023, 09/02/2024) che, seppur non contestati dall'istante in merito alla loro effettiva ricezione, appaiono del tutto generici ed interlocutori, non specificando, in realtà, alcunchè in ordine alla situazione in essere, riconducibile, appunto, a calamità naturale.

Solo in sede di GU5 (n. XXXXXX/2023) depositato dall'istante in data 16/08/2023, TIM chiariva espressamente, con comunicazione in data 29/08/2023, quanto segue:

“Buongiorno, prendiamo atto del provvedimento in corso e vi informo che la data prevista risoluzione disservizio è al momento per il 30/09/2023. La Centrale di appartenenza della linea è XXXXX - XXXXX che fa parte della zona alluvionata. Vi daremo ulteriori aggiornamenti appena possibile”.

Tuttavia, alla luce del suddetto GU5 e di quello successivo (GU5/XXXXX/2023), depositato in data 10/11/2023, la problematica lamentata, pur in presenza, come detto, di evento alluvionale certamente anomalo, non appare, fino al giorno 23/11/2023 (definitiva risoluzione del guasto), essere stata correttamente gestita da TIM, neppure sotto il profilo delle informazioni fornite, circostanza desumibile dalle comunicazioni inviate, nonché dalle repliche dell’istante in merito ad esse, che si riportano testualmente (estratte dai rispettivi fascicoli documentali).

GU5/XXXXX/2023:

- “... causa frana mancano 2 pali ed il cavo 30 cp e rotto. Lavorazione complessa perchè è probabile che i pali non potranno essere rimessi nella stessa posizione, a meno che il Comune non ha ripristinato la zona, ma al momento non risulta. Vi daremo ulteriori aggiornamenti...” (comunicazione di TIM in data 31/08/2023);

- “Con riferimento a quanto comunicato, informo che dalla casetta di derivazione su Via XX XXXXXX, a casa mia non vi sono pali caduti, comunque scriverò nuovamente al Comune che mi comunicava che questa verifica sarebbe stata fatta dalla squadra addetta ai pali diverso tempo fa, come riportato nell'istanza di procedimento. Informo, con spirito di collaborazione, che appare il cavo interrotto sotto casa mia e che La strada comunale e quella che porta alla mia abitazione sono transitabili ORA...” (replica dell’istante in data 02/09/2023);

- “la ditta incaricata ha fatto il sopralluogo, l’intervento è previsto in data odierna, seguirà conferma” (comunicazione di TIM in data 05/09/2023);

- “intervento effettuato, attualmente tenuto in monitoraggio per verifica linea funzionante. Effettuato diversi tentativi di contatto alla cliente, sia su fisso che su recapito cellulare, per avere conferma funzionamento, ma non risponde. Segue aggiornamento” (comunicazione di TIM in data 08/09/2023);

- “In data odierna ore 9,12 sono stata contattata dal 187 che mi comunica che la linea fissa è stata riparata, chiedendomi di verificare lo stato del modem. Essendo al lavoro ho lasciato il cell. di mio marito (facendo presente appunto che il cell. non ha sempre ricezione come ben sapete) chiedendo di chiamare sul fisso. Alle 10,20 nessuno lo ha ricontattato e con lui abbiamo nel frattempo verificato che invece non vi è segnale sulla linea e quindi il telefono non squilla e il modem non va. Ho quindi chiamato il 187 alle 10,29 ed ho fatto presente la situazione. Mi dicono che hanno notato altri problemi e che entro domani, anche se Domenica, verificavano. Per completezza comunico anche che il 05 settembre ho contattato l'uff. tecnico del Comune di XXXXX (ing. XXXXX)

che mi conferma che fra le segnalazioni dei pali in diverse strade fatte con PEC dal Comune a Tim non risultano pali divelti su Via XXX. XXXXX. Qualora abbiate necessità di avere accesso all'abitazione, anche domani e martedì 12/09 pomeriggio siamo liberi da impegni nel caso il modem fosse da sostituire.” (replica dell’istante in data 09/09/2023);

- “informata linea tecnica, seguirà tempestivo aggiornamento”, “la linea tecnica si sta raccordando con ufficio tecnico comunale, al momento data prevista risoluzione 30/09/2023 segue aggiornamento” (comunicazioni di TIM in data 12/09/2023);

- “Faccio presente che sia io sia mio marito abbiamo dovuto lasciare diverse volte l'abitazione per necessità di collegamento internet dovuto a motivi di lavoro-webinar, formazione, riunioni, incontri. Inoltre ribadiamo che non possiamo riparare la caldaia che, dopo l'alluvione ha segnalato errori, in quanto i tecnici devono verificare delle configurazioni tramite accesso remoto, il disagio di non poter in caso di bisogno avvisare mezzi di soccorso è ulteriormente aggravato dall'impossibilità di avere il riscaldamento. Si segnala anche quanto segue: il cavo telefonico al palo B-006-332-169 è pericolosamente in mezzo a dei rami, vicino alla strada asfaltata e anche il cavo al palo successivo vicino alla strada sterrata. In caso di vento o altri eventi avversi potrebbe spezzarlo. Il ripristino del servizio è urgentissimo.” (replica dell’istante in data 19/09/2023);

- “l'impresa riferisce che domani si recherà dal cliente per effettuare la riparazione” (comunicazione di TIM in data 21/09/2023);

- “Il 22/9/23 nessuno ha effettuato interventi. La linea continua ad essere isolata. Oggi ho effettuato ulteriore sollecito al 187. Cosa vi impedisce esattamente il ripristino del servizio?” (replica dell’istante in data 25/09/2023);

- “richiediamo riscontro al settore tecnico, segue aggiornamento” (comunicazioni di TIM in data 26/09/2023);

- “siamo in attesa di riscontro su ripristino da parte del territorio, seguirà tempestiva conferma” (comunicazione di TIM in data 05/10/2023).

GU5/XXXXXXX/2023:

- “... Previsto intervento di Tiscanet in squadra nella giornata di oggi giovedì 23-11. Seguiranno aggiornamenti...” (comunicazione di TIM in data 23/11/2023);

- “guasto riparato sostituito cavo linea attiva e funzionate...” (comunicazione di TIM in data 27/11/2023).

Quanto riportato giustifica, dunque, il riconoscimento, in favore dell’istante, di un indennizzo per malfunzionamento del servizio (linea voce e dati) ai sensi dell’art. 6,

comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, stante il disposto del successivo comma 5 ai sensi del quale:

“Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. (...)”.

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 29/05/2023 (data di inoltro della prima segnalazione di guasto) fino al giorno 23/11/2023 (data di definitiva risoluzione della problematica, come riferito dall'istante e sostanzialmente confermato da TIM); alla luce dell'istruttoria compiuta, come sopra evidenziato, non sono infatti emersi con certezza, all'interno di tale arco temporale, periodi di servizio regolarmente fruiti dall'istante, come tali non suscettibili di indennizzo.

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 179), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 2.148,00 (duemilacentotrentotto/00), a norma del succitato art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 pro die x 179 gg x 2 (servizi voce e dati)).

Non risulta, invece, accoglibile la richiesta di indennizzo “per le continue inottemperanze rispetto alle stesse comunicazioni di TIM circa i termini di risoluzione del problema con chiusura delle segnalazioni, ignorando i molteplici reclami/solleciti”, non rientrando tra le fattispecie previste come indennizzabili dall'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS e, comunque, da ritenersi assorbita nell'avvenuto riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra.

La richiesta sub b) è accoglibile, stante quanto sopra riportato.

TIM, in relazione al suddetto periodo di disservizio (29/05/2023 - 23/11/2023), è tenuta allo storno/rimborso delle relative fatture, al netto di quanto eventualmente già stornato e/o rimborsato.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

1. Accoglie l'istanza di XXXXX nei confronti di TIM XXXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 2.148,00 (duemilacentoquarantotto/00), a norma del succitato art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. TIM XXX è tenuta, inoltre, allo storno/rimborso delle fatture relative al periodo 29/05/2023 - 23/11/2023, al netto di quanto eventualmente già stornato e/o rimborsato.

4. TIM XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

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.

Bologna, 31/05/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca