

**DELIBERA N. 20**

**XXX/TIM SPA**  
**(GU14/583145/2023)**

**Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 31/07/2023

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

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

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

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX del 31/01/2023 acquisita con protocollo n. 0026064 del 31/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, per il tramite dell’Avv. XXX, contesta quanto di seguito:

*“Nonostante l’accordo avvenuto in conciliazione in data 15/07/2021, gli importi delle fatture (pagate regolarmente) sono nettamente maggiori rispetto a quanto pattuito. Inoltre il telefono fisso non funziona regolarmente.”*

In base a tali premesse, l’istante chiede;

- i. La restituzione delle somme indebitamente pagate;
- ii. L’indennizzo per il caso di specie;
- iii. L’indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Allega:

- Copia del verbale di accordo del 15/07/2021 relativo al procedimento Ug/427516/2021;
- Copia della fattura n. RP01600662 dell'importo di € 31,67 del 16/10/2021;
- Copia della fattura n. RP01925491 dell'importo di € 40,90 del 16/12/2022;
- Copia del reclamo del inviato mediante posta ordinaria al gestore in data 28/10/2022;
- Copia della comunicazione del 31/12/2022 con cui il gestore comunica l'effettuazione di intervento tecnico a seguito della segnalazione n. 0079637159;
- Copia della comunicazione del disservizio nel fascicolo documentale del procedimento Ug/574469/23 del 05/1/2023;
- Copia della richiesta di provvedimento temporaneo del 23/12/2022;
- Copia della risposta alla proposta di accordo del 19/01/2023.

Alla richiesta di integrazione documentale inserita dal Corecom il 31/01/2023, nella quale veniva sollecitata la produzione della copia del contratto stipulato con Tim SpA e delle relative Condizioni Generali di Contratto, degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte per iscritto e telefonicamente per lamentare i costi fatturati e dell'elenco delle fatture contestate e delle voci ritenute indebite, l'istante non ha fornito risposta.

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

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“Con riferimento alla controversia in esame, Tim senza alcuna attribuzione di responsabilità ed esclusivamente a fini conciliativi, in questa sede, formula la medesima proposta rappresentata in negoziazione diretta, il 13 gennaio 2023, che nel seguito si riporta: “Tim, in ottica conciliativa propone un indennizzo omnicomprensivo di euro 350,00 tramite bonifico su iban intestato al ricorrente entro 120 giorni*

*dalla firma del verbale di accordo e comunicazione del codice iban sul sito conciliaweb. Cliente rifiuta la proposta ”.*

*Tale proposta è congrua considerato che per la medesima fattispecie è già intervenuto l'accordo conciliativo del 15/07/21, che ha definito contestazioni analoghe a quelle in esame in quanto vertevano sul profilo tariffario applicato da TIM al Signor XXX più oneroso di quello concordato.*

*In data 09/01/23, è pervenuto reclamo da parte dell'Istante relativamente al mancato rispetto delle operatività stabilite nel verbale predetto relativo al numero. Tim, il 10/01/23, ha inviato lettera di risposta che si allega in ConciliaWeb, per comunicare a controparte di aver dato seguito al verbale con gli storni previsti e l'effettuazione del bonifico dell'importo di 360,00 euro accreditato in data 29/09/2021. Avendo, pertanto, Tim riscontrato il suddetto reclamo nulla spetta a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo al Signor XXX.*

*Infine, relativamente ai malfunzionamenti contestati dall'Istante, si precisa che dalle verifiche tecniche sui sistemi di Tim per l'intero anno 2022 è emerso che l'unico guasto, risolto oltre il termine previsto dalla Carta dei Servizi e dalla Condizioni di Abbonamento, è stato segnalato da quest'ultimo in data 27/12/2022, “aperto il 28.12.2022 e chiuso il 10.01.2023”, come da retro cartellino allegato in ConciliaWeb. L'indennizzo ex Delibera 347/118/CONS è pari a 84 euro. Ne consegue che l'importo offerto conciliativamente per dirimere la presente controversia, pari a 350 euro, comprensivo anche dell'indennizzo di 84 euro, come già detto, è congruo.*

*Tutto ciò premesso, si evidenzia che in caso di accettazione della proposta sopra riportata, l'accordo verrà sottoscritto in udienza, viceversa si chiede a codesto Corecom di rigettare la parte di domanda relativa a indennizzi e rimborsi non dovuti.*

Allega:

- Copia della nota prot. C3245993 del 10/01/2023 con oggetto .” Segnalazione numero telefono XXX;
- Retrocartellino dell'elenco guasti sulla linea n. XXX;
- Missiva di Tim del 30/03/2022.

### 3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Tim SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante replica dichiarando che: *"In merito alla proposta conciliativa formulata il 13/01/2023, si rileva che la stessa è palesemente incongrua e non è soddisfattiva in quanto:*

- *La prima segnalazione di malfunzionamento della linea è stata effettuata il 28/10/2022 a mezzo mail, mai riscontrata dalla TIM, tanto è vero che tali problematiche non sono mai state risolte sino ad oggi;*
- *Vi sono segnalazioni di malfunzionamento della linea anche successiva alla prima, avvenute in data 23/12/2022 (Procedimento n. GU5/574471/2022), 31/12/2022 e 05/01/2023;*
- *Mancata risposta alle segnalazioni e al reclamo dell'utente da parte della TIM, tanto è vero che controparte nulla produce al riguardo;*
- *Inottemperanza, da parte della TIM, agli obblighi contenuti nell'accordo conciliativo raggiunto in data 15/07/2021 (che riguarda sia il malfunzionamento della linea che il prezzo dovuto dall'utente per le prestazioni contrattuali fornite dall'operatore);*
- *Il sig. XXX ha stipulato un contratto ad euro 24,90 al mese, come già oggetto di discussione nel precedente procedimento di conciliazione n. UG/427516/2021 (concluso con accordo del 15.07.2021). La Tim continua a fatturare ad importi maggiori rispetto a quelli pattuiti, come si evince dalla fattura di Dicembre 2022 in atti pari ad Euro 40.90. Pertanto, l'istante ha diritto alla ripetizione delle somme indebitamente riscosse dalla TIM.*

*Alla luce di quanto sopra, si rileva, altresì, che:*

- *In base all'art. 6 comma 1 della Delibera n. 347/18/cons "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione".*

*Nel caso di specie, i giorni di interruzione sono 168 giorni (dal 28.10.2023 al 14.04.2023) e quindi l'utente ha diritto ad un indennizzo di Euro 1.008,00. - In base all'art. 12 della succitata Delibera "1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300". Nel caso di specie, poiché l'operatore non ha risposto al reclamo del 28/10/2022, l'utente ha diritto ad un indennizzo di Euro 300,00.*

*- Le somme indebitamente riscosse dalla TIM in violazione degli accordi contrattuali si quantificano, forfettariamente, in Euro 200,00 (anche per la violazione degli obblighi contenuti nell'accordo conciliativo del 15/07/2021).*

*E' evidente, allora, che l'indennizzo proposto dalla TIM è insoddisfacente e palesemente incongruo rispetto a quanto realmente dovuto dalla TIM a titolo di indennizzo ex artt. 6 e 12 della Delibera n. 347/18/CONS.*

#### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante lamenta l'asserita applicazione di un profilo tariffario difforme da quello effettivamente sottoscritto, chiedendo la ripetizione delle somme pagate in eccesso e il correlato indennizzo per il caso di specie, oltre all'indennizzo per l'irregolare funzionamento del servizio telefonico e per la mancata risposta al reclamo.

Nel merito, la parte istante lamenta il mancato adempimento al contenuto del verbale relativo alla istanza Ug/427516/2021 e la mancata corrispondenza delle somme riportate nelle fatture emesse dal gestore rispetto al contratto sottoscritto tra le parti.

Invero, con l'istanza Ug/427516/2021 l'istante contestava già il mancato rispetto dell'importo mensile previsto da contratto in € 24,90 a fronte di fatture di importo sempre superiore.

Al riguardo, in data 16/08/2021, le parti si accordavano in udienza a fronte dell'avvenuto riconoscimento da parte del gestore dello storno dell'insoluto all'epoca esistente e della refusione dell'indennizzo di € 360,00.

Rispetto all'asserito mancato adempimento alla proposta transattiva sottoscritta dalle parti, si specifica tuttavia che, ai sensi dell'art. 12 comma 1 del vigente Regolamento di procedura di risoluzione delle controversie ex Delibera 358/2022/CONS, il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo a tutti gli effetti ai sensi dell'art. 2, c. 24, lett. b), della L. n. 481/95 (non è necessaria l'apposizione della formula esecutiva) per cui, scaduti i termini previsti nell'accordo, nel caso in cui il gestore telefonico non abbia ottemperato a quanto in esso previsto, l'utente può adire l'Autorità giudiziaria per far eseguire coattivamente gli impegni assunti dalla controparte. Il Corecom, dunque, non è competente circa il mancato adempimento del verbale, né è possibile, per il principio del ne bis in idem di cui all'art. 6, comma 4 del citato Regolamento (*"Il tentativo di conciliazione non è proponibile se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 2, ovvero dinanzi a un organismo ADR ai sensi dell'articolo 2, comma 1-bis, fatti salvi i casi in cui l'esperimento del tentativo di conciliazione sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria"*) avviare una nuova istanza di conciliazione che abbia ad oggetto la medesima questione già discussa nell'udienza di conciliazione.

Peraltro, dal tenore letterale del verbale di accordo invocato dall'odierno istante, non risulta l'impegno di Tim a fatturare pro futuro ad uno specifico importo, ma solo quello di operare lo storno e l'indennizzo predetti.

L'istante, dunque, sottoscrivendo quell'accordo, ha dimostrato di essere acquiescente anche rispetto a quanto non espressamente sancito dallo stesso ed oggi reclamato in termini di ritenuta inottemperanza da parte del gestore.

Pertanto, le doglianze relative al supposto mancato rispetto dell'accordo raggiunto in udienza il 15/07/2021, a causa della asserita difformità dei costi fatturati rispetto al contratto sottoscritto e la richiesta di indennizzo formulata al riguardo, non

possono essere trattate nella presente sede in quanto inammissibili ai sensi dell'art. 6, comma 4 del Regolamento di procedura.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per irregolare funzionamento della utenza telefonica XXX si specifica quanto segue.

Nel caso di specie, l'istante lamenta il malfunzionamento del telefono fisso associato alla numerazione telefonica XXX, genericamente individuato dalla data del 28/10/2022 alla data del 14/04/2023, per un periodo complessivo di 168 giorni.

Più in particolare, rispetto al malfunzionamento riscontrato l'istante ha dichiarato e documentato di aver effettuato la prima segnalazione con reclamo inviato via mail in data 28/10/2022 nel quale comunicava l'irregolare funzionamento del telefono, rimasto inevaso dal gestore.

L'istante, inoltre, ha evidenziato di avere dovuto presentare, altresì, istanza GU5/574471/2022 in data 23/12/2022, a testimonianza del fatto che il disservizio sarebbe durato quantomeno fino a quella data. Peraltro, sulla base delle dichiarazioni rinvenibili all'interno del procedimento Gu5 richiamato, è emerso che il malfunzionamento denunciato dall'istante, consistente nell'impossibilità da parte dei destinatari delle chiamate dalla utenza telefonica XXX di ricevere le stesse, in quanto l'interlocutore non era in grado di ascoltare la voce della persona che chiamava, è rientrato in data 12/01/2023 con completa riattivazione del servizio.

Successivamente alla suddetta data, non risultano in atti fatti e documenti a sostegno della tesi dell'istante in ordine alla durata del disservizio sino al 14/04/2023, vale a dire per un totale di 168 giorni.

L'operatore, dal canto suo, sostiene che i disservizi segnalati dall'istante non siano stati continuativi ma ascrivibili al periodo intercorrente tra il 28/12/2022 e il 10/01/2023, nulla dichiarando in ordine al reclamo via mail del 28/10/2022, depositato in atti, né rispetto al GU5 citato.

A testimonianza di quanto dichiarato, il gestore si limita a depositare copia della schermata riferita ai trouble tickets relativi all'istante senza, tuttavia, fornire evidenza di aver concretamente risolto i guasti segnalati o, quantomeno, di aver informato l'utente

della specifica ragione scatenante l'interruzione del servizio o del protrarsi della medesima situazione di guasto.

Orbene, relativamente al malfunzionamento lamentato, preliminarmente si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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 ripristino del servizio 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. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche 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, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va, tuttavia, richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere

della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”*, mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Come già anticipato, dalla disamina degli atti depositati risulta che l'istante abbia provveduto a segnalare il disservizio lamentato tramite messaggio di posta elettronica in data 28/10/2022 ed abbia altresì presentato una istanza monitoria volta alla riattivazione del servizio con GU5/574471/2022 depositato in data 23/12/2022 e concluso con dichiarazione di avvenuto ripristino da parte del gestore in data 12/01/2023.

Sebbene la richiesta di parte istante sia nella sostanza incentrata sul riconoscimento dell'indennizzo per irregolare funzionamento del servizio telefonico continuativo dal 28/10/2022 (data del primo reclamo via mail) al 14/04/2023 (di cui non viene dall'istante aggiunto altro dettaglio), ancorchè parte convenuta non abbia adeguatamente dimostrato di aver provveduto a risolverlo nei tempi dichiarati nelle proprie memorie difensive nelle quali, come detto, pone esclusivo riferimento al malfunzionamento reclamo dall'istante tra il 28/12/2022 e il 10/01/2023 dei quali deposita copia della schermata riferita ai relativi trouble tickets, la doglianza del malfunzionamento oggetto di presente controversia si ritiene riconducibile al periodo compreso dal 28/10/2022 al 12/01/2023 (data di comunicazione dell'avvenuta riattivazione del servizio del gu5/574471/2022).

A tal riguardo, l'art. 6, comma 2, del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss.mm.ii. prevede: *“Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del*

*servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.*

L’art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim prevede, inoltre, che: *“TIM fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7. 2. TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati”.*

Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l’istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall’avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall’operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l’istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio registrato sul servizio di fonia collegato alla utenza telefonica XXX patito dal 02/11/2022 (vale a dire 3 giorni lavorativi dopo la data di avvenuto reclamo del 28/10/2022 ex art. 15 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico Tim) al 12/01/2023 (giorno di conclusione del GU5/574471/2022), per un periodo totale di 71 giorni, la somma pari ad **€ 213,00**, ai sensi e per gli effetti dell’art. 6, comma 2, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. e ii. (€ 3,00 \* 71 gg).

Per le medesime ragioni, Tim Spa dovrà provvedere a stornare e/o rimborsare i costi addebitati in fattura relativamente al periodo di malfunzionamento sopra indicato.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo si specifica quanto segue.

L'istante ha documentato in atti di aver prodotto reclamo in data 28/10/2022, inviando una mail all'operatore attraverso la quale lamentava sia la mancata corrispondenza delle somme fatturate al contratto sottoscritto che l'irregolare funzionamento dell'utenza fissa n. XXX.

Rispetto a tale documento, Tim SpA nulla controdeduce, limitandosi solo a precisare di non aver ricevuto, in generali, nessun reclamo diverso da quelli di cui ai citati trouble tickets.

Si rammenta al riguardo che, in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della delibera 179/03/CSP, il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti.

Rispetto a tale ipotesi, inoltre, trova altresì applicazione l'art. 12 del Regolamento Indennizzi, in cui è previsto che: *“ L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Come già sottolineato, rispetto al reclamo scritto del 28/10/2022 il gestore nulla ha dichiarato, né in termini di ricezione né di corrispondente lavorazione.

Solo in esito al GU5 citato, in data 12/01/2023 l'istante otterrà il ripristino del funzionamento del servizio telefonico, vale a dire 71 giorni dopo il primo reclamo.

Pertanto, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss.mm.ii., l'istante ha diritto alla corresponsione dell' indennizzo per omessa/ritardata risposta del reclamo per l'importo di **€ 177,50** (€ 2,50 \* 71 gg.).

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

## DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta da XXX per il tramite dell'Avv. XXX, nei confronti dell'operatore Tim SpA nei termini sopra evidenziati.
2. La società Tim Spa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante:
  - i. l'indennizzo pari ad **€ 213,00** (duecentredicieuro/00) ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 2, di cui al Regolamento Indennizzi ex delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per il parziale funzionamento dell'utenza telefonica XXX per un periodo totale di 71 giorni, per le ragioni espresse in premessa;
  - ii. l'indennizzo di **€ 177,50** (centossessantasetteeuro/cinquantacentesimi), ai sensi e per gli effetti dell'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss.mm. e ii., per le ragioni espresse in premessa, per la mancata/ritardata risposta al reclamo del 28/10/2022.
3. La società Tim SpA è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo a stornare e/o rimborsare i costi addebitati in fattura relativamente ai periodi di malfunzionamento sopra elencati , per le ragioni sopra evidenziate.
4. La società Tim S.p.A. è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

8. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila 31 luglio 2023

f.to **IL PRESIDENTE**  
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.