

DELIBERA N. 24

**XXXXX SIMONCINI / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/383966/2021)**

Il CO.RE.COM Abruzzo

NELLA riunione del Il CO.RE.COM Abruzzo del 07.05.2021;

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 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del CO.RE.COM Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il

Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante *“Proroga 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 e delle relative convenzioni”*;

RICHIAMATA la delibera del CO.RE.COM Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 con la quale si è proceduto alla presa d’atto della delibera n. 683/20/CONS che ha disposto la proroga di un anno dell’Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 e delle Convenzioni attuative concernenti l’esercizio delle funzioni delegate ai CO.RE.COM, in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l’istanza di XXXXXX SIMONCINI del 26/01/2021 acquisita con protocollo n. 0041550 del 26/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente deposita istanza di definizione n. 235423/2020 per lamentare: “L’istante XXXXX Simoncini, aveva stipulato un contratto con TIM per nuova linea telefonica ed internet fibra 200 MB (rete alta velocità a banda ultra larga) n. 085 XXXXX sita a Montesilvano (PE) in XXXXXXXX, con offerta TIM Connect XDS FTTC o FFTE, TIM Expert 48 mesi, TIM Smart con internet fino a 30 MB FTTC/E, TIM vision solo servizio, ma SENZA MODEM TIM opzionale rateizzato o unica soluzione, con decoder TIM box, sottoscritto il 20.12.2018 e attivato il 04.01.2019, con addebito sul conto corrente.

Il 15 settembre 2019 l'istante si è trasferito in XXXXX, e precedentemente, a inizio mese, ha avanzato online a TIM formale richiesta di trasloco dell'utenza suddetta 085 XXXXX. Tuttavia l'operatore non ha effettuato il trasloco dell'utenza, nonostante numerosi solleciti e reclami telefonici al call center da parte dell'istante. Tim ha inviato dei tecnici, il 14.10.19, il 28.10.19 ed il 31.10.19, e questi non hanno potuto risolvere il problema. Poi il giorno 14.11.2019 l'istante ha saputo, nell'ennesima telefonata al call center, che la richiesta di trasloco era stata annullata il 09.11.2019.

Si sottolinea che l'operatore non ha informato l'utente dell'annullamento, né gli ha fornito una spiegazione valida sulle motivazioni per le quali la richiesta di trasloco linea era stata annullata. Per cui l'istante ha sporto un reclamo scritto inviato via fax il 14.11.2019, contestando la problematica sopra descritta, e chiedendo di riattivare immediatamente l'utenza presso XXXXXXXXXXXXXXX, come aveva richiesto a inizio settembre 2019, chiedendo inoltre la restituzione delle somme erogate (rimborso) durante il periodo in cui non si poteva utilizzare la linea, il risarcimento dei danni e la risoluzione del contratto solo nel caso in cui TIM non fosse stato in grado di riattivare la linea presso il nuovo indirizzo, chiedendo riscontro.

L'istante ha continuato a telefonare al call center per provare a far effettuare il trasloco, ma gli operatori del call center gli hanno riferito che non era possibile effettuare il trasloco perché doveva cambiare offerta per l'impossibilità di garantire la stessa velocità internet sul nuovo indirizzo. Quindi l'utente ha accettato, registrando telefonicamente il suo consenso a cambiare offerta e diminuire la velocità della linea internet dell'offerta sul nuovo indirizzo.

Con il call center ha registrato telefonicamente il proprio consenso a cambiare l'offerta passando a 30MB pur di risolvere il problema, ma in realtà il problema non è stato risolto, probabilmente perché – come sostenevano alcuni dei tecnici intervenuti negli interventi sopra descritti - la cabina si trovava in una proprietà privata e occorreva l'autorizzazione di TIM che i tecnici non hanno mai avuto. Successivamente TIM ha risposto in ritardo il 28.01.2020 per iscritto al primo reclamo fax del 14.11.19 (segnalazione n. 9-61456587974), sostenendo che “non sono emersi elementi utili per accogliere la tua richiesta, in quanto a causa della massima velocità attiva sulla tua linea con abbonamento TIM CONNECT, il sistema non permette di effettuare l'operazione di trasloco; pertanto ti informiamo che è necessario cambiare prima l'offerta. Una volta che sarà attiva la linea sul nuovo indirizzo, potrai tornare all'offerta precedente”.

L'utente ha continuato a chiamare il call center, rendendosi disponibile a cambiare offerta, registrando telefonicamente (contratto telefonico) con il call center la propria volontà contrattuale anche a passare ad un'offerta con velocità internet inferiore, ma l'operatore ha continuato a non effettuare il trasloco. È da notare che in realtà l'opzione "massima velocità" non era mai stata presente in fattura, ma inizia a comparire solo dalla fattura all. 2.6 febbraio 2020 riferita a periodo gennaio 2020, (il cui costo della massima velocità è di 4,51 € più IVA), quindi solo dal mese di gennaio 2020.

Casualmente, l'opzione massima velocità inizia ad essere presente in fattura proprio dal periodo in cui TIM risponde per iscritto che il trasloco non può essere effettuato a causa della "massima velocità" che lo impedirebbe, per cui era necessario cambiare l'offerta dell'utente (che in ogni caso l'utente aveva accettato).

Dalla fattura successiva, all. 2.7 Fattura Marzo 2020 periodo febbraio di 42,27 €, e fino alla fattura all. 2.15) Fattura Novembre 2020 periodo ottobre di 42,77 €, la voce di costo "massima velocità" è stata aumentata ed è stata fatturata al costo di 5,00 € più IVA. Poi dalla fattura all.16) Fattura Gennaio 2021 periodo dicembre di 31,14 €, l'importo della opzione "massima velocità" aumenta ancora a 5,65 €.

Si contesta che nel contratto non è mai stata richiesta questa opzione. Anzi, nel contratto telefonico di cui sopra, l'istante aveva dato consenso a ridurre la velocità per consentire il trasloco, come richiesto da TIM che lo riteneva necessario, e non ad aumentarne il costo o la velocità ! Quindi TIM non avrebbe dovuto inserire in fattura questa opzione di "massima velocità", che non è mai stata richiesta dal contratto, quindi è indebita e non dovuta.

L'istante ha più volte, sin da marzo 2020, lamentato al call center che questo servizio accessorio/profilo tariffario non era indicato nel contratto, ma TIM ha continuato a fatturarlo. Nel frattempo, TIM ha continuato a fatturare il servizio, anche se non era possibile utilizzarlo. In seguito al reclamo scritto, ai numerosi reclami telefonici al call center, al ritardo nel trasloco della linea, l'istante ha disattivato l'addebito diretto, non pagando le fatture emesse dopo la contestazione scritta via fax del 14.11.19, dal momento che TIM aveva già indebitamente percepito il pagamento delle fatture di settembre, ottobre e novembre 2019, anche se non aveva effettuato il trasloco impedendo quindi l'utilizzo della linea: sono rimaste quindi insolute le fatture del mese

di dicembre 2019, gennaio, febbraio, marzo e aprile 2020. Poi a maggio 2020 l'istante ha effettuato un nuovo trasloco, a Pescara (PE) XXXXXX, effettuando una nuova richiesta di trasloco online, e su questo nuovo indirizzo TIM ha finalmente effettuato il 28.05.2020 il trasloco della linea telefonica ed internet a banda ultra larga come risulta da SMS di comunicazione appuntamento con il tecnico per il 28.05.2020.

Così l'istante ha riattivato l'addebito diretto sul conto per pagare tutte le fatture che sono state emesse dopo il trasloco della linea, perché ha potuto ricominciare ad utilizzare il servizio.

Quindi, riassumendo, dal 15 settembre 2019 al 28 maggio 2020 l'istante non ha potuto utilizzare il servizio di linea telefonica ed internet a banda ultra larga perché TIM non ha effettuato il trasloco.

Infine, dopo circa 20 giorni dall'effettuazione del trasloco del 28.05.20, TIM ha effettuato una sospensione amministrativa illegittima della linea telefonica ed internet per il mancato pagamento delle fatture dicembre 2019, gennaio, febbraio marzo ed aprile 2020! E TIM non ha mai riattivato il servizio. Tale sospensione è illegittima in quanto l'istante aveva già sporto un reclamo, non vi erano i presupposti, e l'operatore non ha preavvisato l'utente.

Quindi l'istante il 07.08.2020 ha scritto un nuovo reclamo a TIM via mail all'indirizzo indicato per i reclami, ricostruendo la vicenda e lamentando che l'operatore aveva effettuato una sospensione amministrativa dell'utenza illegittima, sottolineando che da quando era stato effettuato il trasloco, aveva regolarmente pagato le fatture dei mesi di maggio, giugno, luglio 2020, e che aveva intenzione di proseguire il rapporto contrattuale con TIM, purché l'operatore avesse provveduto a riattivare la linea, stornando le fatture del periodo in contestazione che non erano state pagate perché non era stato effettuato il trasloco, e quindi la linea non era utilizzabile.

A tale reclamo del 07.08.2020 l'operatore non ha mai risposto. Anzi, ha emesso una nuova fattura del mese di agosto ed a quello di settembre 2020.

Di conseguenza, visti i disagi, e visto che TIM non riattivava il servizio di linea telefonica e internet a banda ultra larga, l'istante ha sottoscritto un nuovo contratto di linea telefonica ed internet fibra FTTH fino a 1 GB in download e 200 MB in upload (a banda ultra larga) con WindTre, attivato il 03.09.2020, con nuovo numero 08521XXXXXX, pensando di non poter recuperare il numero da TIM.

L'istante ha richiesto via mail a TIM il 05.11.20 la registrazione audio del proprio consenso telefonico di accettazione della proposta contrattuale formulata da TIM di riduzione della velocità internet a 20 MB, pur di completare la richiesta di trasloco in XXXXXX, Cepagatti (PE), allegando tutti i documenti necessari.

Però TIM non ha fornito all'istante questo file audio, anche se, trattandosi di contratto registrato telefonicamente, ha l'obbligo di fornirne copia al cliente che lo richiede. Infine, visti i disagi, visto che TIM non aveva più riattivato il servizio di linea telefonica e di internet a banda ultra larga, e vista la comunicazione dell'operatore in cui informava l'utente che dal mese di dicembre 2020 ci sarebbe stato un aumento di prezzi, e che avrebbe potuto recedere senza alcun costo, l'istante ha inviato recesso a TIM il 05.11.2020, compilando la richiesta sul form direttamente sul profilo MyTim del sito TIM, e ha avuto conferma dell'operazione come da screenshot allegato.

Inoltre ha riconsegnato il decoder il 07.11.2020 con raccomandata RA00007769677, ricevuta da TIM il 11.11.2020.

Il recesso è stato lavorato, ed infatti l'ultima fattura copre il periodo fino al 04.12.2020.

Si chiede quindi di corrispondere gli storni delle fatture insolute in quanto riferite a periodi in cui il servizio non funzionava o per mancato trasloco o per sospensione amministrativa, ma anche i rimborsi e gli indennizzi sotto meglio specificati.”.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

1. Storno delle fatture insolute e di quelle in emissione, comprensive dei costi di disattivazione, penale per recesso anticipato ecc., fino risoluzione delle problematiche, e/o alla chiusura del ciclo di fatturazione;

2. Rimborso fatture già pagate del periodo in cui non poteva essere utilizzato il servizio, per ritardo trasloco o sospensione amministrativa, oltre a comprendere importi di servizi non richiesti come “massima velocità”;

3. Indennizzo art. 4 per il ritardo nel trasloco dell'utenza di 7,50 € al giorno per ciascun servizio non accessorio;

4. Indennizzo art. 5 per sospensione/cessazione amministrativa del servizio, di 7,50 € per ciascun servizio non accessorio;

5. Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, del servizio “massima velocità”, di 2,50 € al giorno, presenti dalla fattura di febbraio del mese di marzo emessa del 06.02.2020 in poi, indennizzo dal reclamo call center di 15.03.20 fino al 04.12.2020 data termine contratto come da ultima fattura, in quanto l’importo è stato sempre fatturato, di 264 giorni per 2,50 € = 660 €;

6. Indennizzo per perdita della numerazione 085 XXXXX, per 100 € ogni anno, per ogni anno di precedente utilizzo, per 2 anni, da dicembre 2018 a dicembre 2020, quindi 200 €;

7. Indennizzo per mancata risposta al reclamo mail del 07.08.2020 per lamentare la sospensione e chiedere riattivazione, per ritardata risposta al reclamo del 14.11.19, a cui TIM ha risposto solo il 28.01.2020, 75 giorni dopo l’invio del reclamo, e per mancata risposta al reclamo mail del 05.11.20, indennizzo massimo di 300 €;

8. Rimborso spese di procedura, 500 €.

In allegato parte istante deposita:

- Fattura Settembre 2020 periodo agosto di 44,27 € non pagata;
- Fattura Gennaio 2020 periodo dicembre di 43,27 € non pagata;
- Fattura Aprile 2020 periodo marzo di 42,27 € non pagata;
- Fattura Luglio 2020 periodo giugno di 38,33 € pagata;
- Fattura Ottobre 2020 periodo settembre di 44,77 €;
- Fattura Dicembre 2019 periodo novembre di 34,77€ non pagata ;
- Fattura Agosto 2020 periodo luglio di 50,24 € non pagata;
- Fattura Maggio 2020 periodo aprile di 42,27 € pagata;
- Fattura Marzo 2020 periodo febbraio di 42,27 € non pagata;
- Fattura Ottobre 2019 periodo settembre di 34,77€ pagata;
- Fattura Giugno 2020 periodo maggio di 43,82 € pagata;
- Fattura Settembre 2019 periodo agosto di 34,77€ pagata;
- Risposta reclamo 28.01.2020;
- Fattura Febbraio 2020 periodo gennaio di 41,78 € non pagata;

- Fattura Novembre 2019 periodo ottobre di 34,77 € pagata;
- Contratto PDA TIM sottoscritto 20.12.2018;
- Fattura Novembre 2020 periodo ottobre di 42,77 € insoluta;
- Fattura Gennaio 2021 periodo novembre-dicembre di 31,14 € ;
- SMS Conferma trasloco linea TIM 28.05.2020;
- Nuovo contratto WINDTRE FTTH CNS partner attivato 03.09.2020;
- Mail reclamo Richiesta contratto telefonico consenso riduz vel internet;
- Recesso del 05.11.2020 e conferma avvenuta operazione TIM;
- Conferma Raccomandata consegnata a TIM 11.11.20 della riconsegna;
- Mail Richiesta contratto iniziale 11.11.20;
- Fattura Febbraio 2021 periodo gennaio 2021, di 5,87 €;
- Fattura Marzo 2021 periodo febbraio, di 76,31 €

Nelle proprie memorie di replica al gestore, infine, parte istante contesta le tesi sostenute da parte avversa e ribadisce sostanzialmente quanto già richiesto con l'istanza introduttiva, sia pure integrando la propria richiesta di storno delle fatture insolute avuto riguardo anche a quelle medio tempore ricevute relativamente, in particolare, ai mesi di gennaio e febbraio 2021.

2. La posizione dell'operatore

Nel merito, l'operatore osserva: "... L'istante lamenta la presunta tardiva lavorazione della richiesta di trasloco dell'utenza n. 085 XXXXX e chiede l'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria. Nello specifico, controparte sostiene di aver inoltrato all'operatore una regolare richiesta di trasloco in data 15 settembre 2019 e che la stessa sia stata espletata soltanto in data 28 maggio 2020.

In verità, la ricostruzione fornita dalla parte istante risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim.

Da quello che consta all'operatore, l'istante in data 15 settembre 2019 effettivamente richiedeva il trasloco della linea n. 085 XXXXX.

Tuttavia, occorre rilevare che, nel caso di specie, il trasloco non poteva essere effettuato in quanto sussisteva una cosiddetta condizione di "eccezionalità tecnica". È necessario precisare, inoltre, che l'anzidetta "l'eccezionalità tecnica" era dovuta alla circostanza che la richiesta avanzata dall'istante era relativa al trasloco di una utenza con tecnologia fibra.

Ed infatti, al fine di poter eseguire il trasloco dell'utenza in parola sarebbe stato necessario convertire il servizio di cui trattasi dalla tecnologia fibra a quella di rete telefonica generale con servizio adsl, circostanza della quale l'istante veniva avvisato dall'operatore con comunicazione del 28 gennaio 2020 (depositata da controparte nel fascicolo documentale).

È, quindi, evidente che il trasloco non poteva essere espletato entro i termini previsti dalle predette Condizioni generali di abbonamento in quanto la fattispecie appena descritta rientra chiaramente in un caso di eccezionalità tecnica. Ed infatti, ai sensi dell'art. 9 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico (doc. 1)

“1. Il Cliente che intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a TIM.

Quest'ultima provvede ad effettuare il trasloco entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta del Cliente fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica (..)”. Occorre, inoltre, precisare che la richiesta di trasloco dell'utenza di cui trattasi è stata comunque espletata dall'operatore in data 26 maggio 2020.

L'esponente società non può dunque in alcun modo ritenersi responsabile del ritardo nella lavorazione della richiesta di trasloco, attese le oggettive difficoltà tecniche sussistenti nel caso di specie e, in ogni caso, in quanto il presunto disservizio rientra in un caso di eccezionalità tecnica.

La richiesta di indennizzo per la presunta tardiva lavorazione della richiesta di trasloco dell'utenza è quindi infondata, pertanto, dovrà essere inesorabilmente rigettata.

1.2. Peraltro, sempre ai sensi dell'art. 9 comma 3 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico (doc.1 cit.) “In caso di morosità, TIM non effettua il trasloco fino a quando il Cliente non ha provveduto a sanare la morosità pendente (...)”.

Nel caso di specie l'istante non aveva provveduto al saldo del canone mensile di abbonamento relativamente ad alcune fatture (nello specifico le fatture di: dicembre 2019 e gennaio, febbraio marzo ed aprile 2020), pertanto, anche per tale ulteriore motivo la richiesta di indennizzo va respinta.

Alla luce di quanto sopra esposto, e tenuto conto del fatto che la richiesta di trasloco non è stata tempestivamente espletata per motivi di “eccezionalità tecnica”, non v'è ragione alcuna per stornare la posizione debitoria, come invece richiesto da controparte.

1.3. Le medesime considerazioni valgono anche per la richiesta di risarcimento del danno. In ogni caso spetta al solo Giudice ordinario l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile.

Al pari infondata risulta anche la richiesta di indennizzo per la presunta perdita della numerazione 085 XXXXX. Sul punto, infatti, occorre precisare che, come dichiarato dall'istante nel formulario dell'istanza di definizione della controversia, la richiesta di trasloco è stata regolarmente espletata dall'operatore in data 26 maggio 2020. Successivamente, però, l'istante inoltrava a Tim in data 5 novembre 2020 una richiesta di disdetta tant'che le linea è stata tempestivamente cessata in data 5 dicembre 2020.

È quindi evidente che l'istante non possa usufruire della numerazione 085 XXXXX poiché ne ha espressamente e volontariamente richiesto la cessazione. Parte istante sostiene, inoltre, che a causa del mancato pagamento di alcune fatture, nello specifico le fatture di dicembre 2019 e gennaio, febbraio marzo ed aprile 2020, l'operatore avrebbe illegittimamente sospeso il servizio per l'utenza n. 085 XXXXXe pertanto richiede l'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria.

Tuttavia, parte istante omette di considerare che ai sensi dell'art. 4 comma 5 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico “Il mancato pagamento da parte del Cliente della Fattura TIM in cui è addebitato il contributo impianto costituisce, dopo 30 giorni dalla relativa scadenza, causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., determinando la cessazione contestuale della fornitura del Servizio.

TIM si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 5 giorni dalla suddetta data di scadenza” (doc.1).

Ed infatti, a causa del mancato pagamento di numerose fatture emesse, e della persistente morosità di controparte, l’operatore in data 13 luglio 2020 era costretto a sospendere il servizio del quale l’istante usufruiva.

Occorre, comunque sul punto rilevare che, nonostante la persistente morosità di controparte, a seguito di opportuna richiesta avanzata dall’istante, l’operatore in data 20 settembre 2020 ha comunque provveduto alla riattivazione della linea di cui trattasi, e la stessa è sempre rimasta attiva e funzionante sino alla cessazione per passaggio ad altro operatore avvenuta in data 5 dicembre 2020.

La linea è stata, quindi, legittimamente sospesa dall’operatore a causa della perenne morosità dell’istante, pertanto, anche la domanda di indennizzo per la presunta illegittima sospensione del servizio è infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata.

3.1. Parte istante lamenta anche il presunto illegittimo addebito di importi a titolo di corrispettivi di recesso.

Tuttavia, controparte omette di considerare che l’offerta della quale usufruiva, prevedeva un vincolo di 24 mesi (si veda pagina 5 della lettera contrattuale del 17 gennaio 2019 doc.2). Parte istante ha, infatti, richiesto l’attivazione dell’offerta di cui trattasi in data 17 gennaio 2019, tuttavia la linea è cessata in data 5 dicembre 2020, evidentemente prima della decorrenza del periodo concordato con l’operatore.

Già solo per quanto sinora detto, la richiesta di storno degli importi addebitati a titolo di corrispettivi di recesso è infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata.

3.2. Inoltre, con riferimento a tale contestazione, è opportuno precisare che la Delibera Agcom n. 487/18/CONS riconosce espressamente la facoltà per l’operatore di addebitare al cliente le spese di recesso che siano giustificate da costi dell’operatore.

Tra questi ultimi rientrano non solo i costi concretamente sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, ma anche la restituzione degli sconti in misura proporzionata al valore del contratto e alla durata residua dell’eventuale promozione, nonché il pagamento delle rate residue relative a prodotti o servizi offerti congiuntamente al servizio principale.

Ed infatti conformemente a quanto previsto nella Delibera 487/18/CONS nel caso di specie gli importi addebitati sono proporzionali agli sconti e all'offerta di cui l'istante usufruiva. Ad ogni buon conto, comunque, si deve rilevare che lo storno integrale degli insoluti invocato da controparte, non potrebbe essere disposto. L'esponente società ritiene opportuno rammentare in questa sede come l'esercizio del diritto di recesso/disdetta non libera hic et nunc il cliente dalle obbligazioni contrattuali preesistenti con l'operatore, atteso che quest'ultimo, a fronte di tale richiesta, sostiene dei costi di disattivazione a cui l'utente è obbligato a contribuire parzialmente.

A ciò si aggiunga che la sussistenza dei suddetti costi è anticipatamente indicata nelle condizioni generali di contratto, accettate dall'utente finale all'atto dell'attivazione della linea o della scelta del piano tariffario.

Conseguentemente, nel caso di specie, l'istante era, comunque, tenuto a corrispondere a TIM il corrispettivo del servizio fruito, l'importo del canone relativo agli ultimi mesi di utilizzo del servizio ed i costi di disattivazione. Tali voci, infatti, costituiscono addebiti legittimi che come tali non potrebbero comunque formare oggetto di storno/rimborso. 3.3. Parte istante inoltre lamenta genericamente anche la presunta attivazione non richiesta del servizio "massima velocità".

Sul punto l'esponente società intende effettuare alcune precisazioni. Parte istante in data 17 gennaio 2019 richiedeva l'attivazione dell'offerta "Tim Connect xDSL" e del servizio "massima velocità". A seguito della richiesta ricevuta l'operatore provvedeva tempestivamente all'attivazione dei servizi richiesti, tant'è che sempre in data 17 gennaio 2019 inoltrava all'istante la "welcome letter" contenente le specifiche tecniche delle offerte attivate.

Come si evince dalla predetta lettera contrattuale (si veda pag. 6 doc 2 cit.) l'istante ha espressamente richiesto l'attivazione del servizio massima velocità (regolarmente indicato nella "welcome letter") e soprattutto ne ha regolarmente usufruito. Pertanto anche le domande di indennizzo in tal senso sono infondate. 4. Parte istante lamenta genericamente anche una presunta carenza di interlocuzione da parte dell'operatore. Tuttavia, controparte omette di considerare che l'operatore ha sempre fornito pronta ed esauriente risposta alle segnalazioni ricevute, sia telefonicamente che per iscritto (si vedano le lettere di risposta di TIM depositate da controparte nel

fascicolo documentale), sia infine per facta concludentia e cioè provvedendo alla soluzione del problema riscontrato/denunciato dall'utente.

Non risponde quindi al vero quanto lamentato da parte istante in merito alla carenza di interlocuzione dell'operatore che, si badi bene, indirizzava sempre le proprie lettere di risposta al medesimo indirizzo utilizzato quale recapito di fatturazione, sicché sussiste una presunzione di avvenuta ricezione. Anche la richiesta di indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami è quindi infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata.

5. L'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa "riconoscere il rimborso delle spese", ma dispone espressamente che le spese rimborsabili sono solo quelle "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Ebbene, l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata. Non può, dunque, essere sufficiente una generica richiesta per ritenere "giustificata" la richiesta e quindi legittima la restituzione delle spese.

Alla luce delle suesposte considerazioni nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al CO.RE.COM Abruzzo di voler: nel merito, respingere l'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e comunque sfornita di prova per i motivi sopra esposti.”.

In allegato parte convenuta deposita:

1. Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico;
2. “Welcome Letter” del 17 gennaio 2019.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante risultano parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito illustrate.

Parte istante contesta il ritardo operato da Tim rispetto al trasloco dell'utenza 085/4452374 chiesto il 15/09/2019, nonostante il tentativo dei tecnici in tre diverse occasioni tra il 14 e il 31/10/19 ed il cambio offerta operato dall'interessato su indicazione del servizio clienti più volte interrogato dal quale l'interessato apprende, dapprima, che il proprio ordinativo è stato misteriosamente annullato il 09/11/2019 e,

poi, che il motivo ostativo alla concreta effettuazione del trasloco risiedeva nell'opzione 'massima velocità' presente sull'offerta applicata all'utente che necessitava, appunto, di una formale richiesta di corrispondente riduzione, prontamente registrata dall'istante tramite l'apposito canale telefonico, ancorchè invano.

L'istante, infatti, otterrà il trasloco solo il 28/05/2020 e dopo circa 20 giorni, senza preavviso, subirà anche la sospensione amministrativa del servizio per il mancato pagamento delle fatture da dicembre 2019 ad aprile 2020, nonostante l'assenza di servizi nel periodo indicato e la pendenza di reclami.

Il 07/08/2020 l'istante effettua nuovo reclamo scritto, stavolta sia per la sospensione in atto che per le fatture emesse nonostante la mancata fornitura del servizio ma Tim non vi fornisce riscontro.

Nella convinzione di aver perso il proprio numero, il 03/09/2020 attiva nuovo contratto con diverso gestore.

Infine, a fronte della comunicazione di preavviso di un imminente aumento tariffario e della contestuale informativa fornita dal gestore in merito alla possibilità di recedere senza costi, il 05/11/2020 l'istante formalizza la propria volontà di recesso e provvede alla riconsegna del decoder.

Nel proprio atto difensivo Tim conferma di aver ricevuto in data 15/09/2019 richiesta di trasloco ma dichiara di non avervi potuto dare seguito nei canonici 10 giorni previsti dall'art. 9 delle Condizioni Generali di Contratto a causa di "... una cosiddetta condizione di eccezionalità tecnica". Secondo l'operatore, infatti, nel caso di specie l'eccezionalità derivava dalla specifica tecnologia 'fibra' presente sull'utenza che, in quanto tale, non avrebbe potuto essere automaticamente traslocata presso il nuovo indirizzo di abitazione del richiedente.

Per tale ragione, in data 28/01/2020 Tim informava l'utente della necessità di convertire la fibra con il normale servizio adsl e in data 26/05/2020 portava a compimento l'operazione di trasloco.

Dal punto di vista delle richieste di indennizzo, parte istante chiede anzitutto il riconoscimento di quello previsto per il ritardato trasloco ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. in base al quale: "1. Nel caso di ... ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un

indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a € 7,50 per ogni giorno di ritardo” in combinato disposto con l’art. 13, c. 2 che prevede: “Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo.”.

Come visto, per giustificare il proprio ritardo Tim, nei propri scritti difensivi, invoca la “condizione di eccezionalità tecnica” consistita, nel caso di specie, nella particolare velocità di navigazione insita nella tecnologia fibra presente presso l’indirizzo di partenza dell’utenza da traslocare di cui però informa formalmente l’utente solo con nota, depositata in atti dall’utente, del 28/01/2020 e procedendo di fatto al materiale trasloco solo a fine maggio 2020.

In costanza di casi eccezionali, l’operatore richiama l’art. 9 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico in base al quale il termine di dieci giorni dalla richiesta del Cliente previsto per effettuare i traslochi viene meno.

A riguardo, tuttavia, non viene precisato un termine massimo né si vede come possa essere ritenuto congruo il dilatarsi del termine materialmente impiegato dal gestore per la conclusione dell’intervento richiesto dall’utente per un arco temporale così lungo. Come detto, le parti concordano nell’affermare che la richiesta di trasloco dell’utenza contrattualizzata con Tim per la fornitura dei servizi voce e dati con tecnologia fibra è stata fatta dall’utente il 15/09/2019 mentre, quanto alla data di avvenuta evasione della stessa, secondo l’utente il trasloco sarebbe avvenuto il 28/05/2020, mentre secondo l’operatore in data 26/05/2020. Poiché, tuttavia, la tesi a riguardo sostenuta dal gestore non è stata dallo stesso comprovata mediante, ad esempio, produzione di schermate Pitagora che potessero formalmente dimostrare la descritta tempistica finale, si ritiene di dover accogliere la richiesta dell’istante di riconoscimento dell’indennizzo in parola dal 25/09/2019 (dies a quo), vale a dire decorsi i 10 giorni dalla richiesta come previsto dall’art. 9 delle CGC citate, al 28/05/2020 (dies ad quem), data di avvenuto trasloco, per un totale di giorni 246, una somma giornaliera pari ad € 17,50 (€ 7,50/pro die per servizio voce + € 7,50/pro die per servizio dati + 1/3 per servizio banda ultra larga) ed una somma complessiva pari ad € 4.305,00.

Per il medesimo periodo anzidetto (dal 25/09/2019 al 28/05/2020), inoltre, l’operatore dovrà procedere allo storno delle fatture emesse alla luce del mancato

servizio fornito all'utente ed al rimborso di quelle eventualmente medio tempore pagate dall'utente.

Parte istante formula, poi, richiesta di indennizzo per la sospensione/cessazione amministrativa dei servizi voce e dati a far data dal 15/06/2020 "... dopo circa 20 giorni dall'effettuazione del trasloco del 28/05/2020... per il mancato pagamento delle fatture dicembre 2019, gennaio, febbraio marzo ed aprile 2020! E TIM non ha mai riattivato il servizio. Tale sospensione è illegittima in quanto l'istante aveva già sporto un reclamo, non vi erano i presupposti, e l'operatore non ha preavvisato l'utente ". Sul punto Tim nei propri scritti difensivi, appellandosi all'art. 4, c. 5 delle Condizioni Generali di abbonamento ("Il mancato pagamento da parte del Cliente della Fattura TIM in cui è addebitato il contributo impianto costituisce, dopo 30 giorni dalla relativa scadenza, causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., determinando la cessazione contestuale della fornitura del Servizio.

TIM si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 5 giorni dalla suddetta data di scadenza"), conferma come, a causa del mancato pagamento di numerose fatture emesse, "... in data 13 luglio 2020 era costretto a sospendere il servizio del quale l'istante usufruiva".

Tuttavia, ancorché lo stato di mancato pagamento risultasse evidenziato nelle fatture emesse a partire dal febbraio 2020 sino a quella del mese di luglio 2020, nessun preavviso è stato formalmente palesato da Tim all'utente in ordine all'imminente sospensione dei servizi.

Inoltre, le fatture insolute erano oggetto di contestazione da parte dell'utente che, nel sollecitare l'esecuzione del trasloco, con fax del 14/11/2019, in atti allegato, chiedeva a Tim la ripetizione delle somme pagate durante il periodo di corrispondente sospensione dei servizi, mentre, a trasloco finalmente avvenuto, parte istante dichiara di aver ripreso a pagare le fatture a partire da quella relativa al mese di aprile 2020. A riguardo si osserva preliminarmente che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo

all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all'Allegato A della Delibera Agcom 203/18/CONS, ss. mm. e ii..

Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che:

“1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento.

2. Ai fini del comma 1: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento; b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute.” In base alla tesi di parte istante la sospensione amministrativa è avvenuta in maniera illegittima in quanto lo stesso “... aveva già sporto un reclamo” e, dalla disamina degli atti e fatti rappresentati dallo stesso, il reclamo in questione non può che essere quello inviato via fax il 14/11/2019 per le ragioni sopra descritte e nei termini testualmente ivi riportati.

Con esso, tuttavia, l'istante chiedeva espressamente il rimborso delle fatture pagate durante l'atteso trasloco ma non risulta analogo reclamo atto a contestare le fatture successivamente emesse e volutamente non pagate tanto da sospenderne l'addebito diretto sino alla data di avvenuto trasloco.

Nei propri scritti, l'istante dichiara di aver più volte contattato il call center per contestare anche le fatture emesse in costanza di ritardato trasloco ma, a tal riguardo, omette di indicare gli estremi dei relativi codici segnalazione e, in siffatte circostanze, non può ritenersi, pertanto, provata l'avvenuta contestazione delle fatture insolute da dicembre 2019 ad aprile 2020.

Il gestore, dal canto suo, manca di depositare documentazione attestante l'eventuale preavviso fornito all'utente in merito alla sospensione dei servizi ed, anzi, non ne parla affatto nei propri scritti difensivi, omettendo altresì di comprovare la data

di avvenuta sospensione, asseritamente attuata dal 13/07/2020 (in luogo del giorno 15/06/2020 dichiarato dall'utente nelle memorie di replica).

A fronte, quindi, del mancato preavviso la richiesta di indennizzo formulata dall'utente per l'illegittima sospensione del servizio risulta meritevole di accoglimento ai sensi dell'art. 5, c. 1 del Regolamento Indennizzi ("Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 7,50 per ogni giorno di sospensione"), tenuto conto di quanto disposto anche dall'art. 13, c. 2 del medesimo regolamento ("Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo"), per l'avvenuta sospensione senza preavviso dei servizi voce e dati dal 15/06/2020 (dies a quo dichiarato dall'utente e non concretamente smentito dall'operatore) al 05/11/2020 (dies ad quem, corrispondente alla data di recesso inoltrata on line dall'utente e coincidente con quella a riguardo dichiarata dall'operatore), per un totale di giorni 143 ed un importo complessivo pari ad € 2.502,50 (€ 7,50/pro die per servizio voce + € 7,50/pro die per servizio dati + 1/3 per servizio banda ultra larga * 143 gg.).

Per il medesimo periodo di illegittima sospensione anzidetto (dal 15/06/2020 al 05/11/2020) inoltre, l'operatore dovrà procedere allo storno delle fatture emesse ed al rimborso di quelle eventualmente medio tempore pagate dall'utente, fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Parte istante formula, inoltre, richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi e relativi profili tariffari non richiesti avuto particolare riguardo all'opzione "massima velocità" contabilizzata a partire dalla fattura emessa il 06.02.2020 in poi. Sul punto l'istante sostiene di non aver mai richiesto simile servizio e che, appena notato il relativo computo in fattura, lo avrebbe "immediatamente contestato".

In particolare chiede l'indennizzo per servizio accessorio/profilo tariffario non richiesto "... dal giorno del reclamo al call center del 15/03/2020 fino al 04/12/2020 data termine contratto come da ultima fattura, in quanto l'importo è stato sempre fatturato". Simile richiesta non si ritiene meritevole di accoglimento per le ragioni che si procede ad illustrare.

In base alla ricostruzione di Tim ed alla Wellcome letter del 17/01/2019 dallo stesso operatore depositata in atti, ancorchè senza provarne l'avvenuta ricezione da parte dell'utente ma comunque non disconosciuta da quest'ultimo in sede di repliche, parte istante avrebbe avuto contezza della presenza dell'opzione "massima velocità" all'interno del servizio Tim Connect XDSL attivato in quanto a pag. 4 del citato documento di benvenuto veniva espressamente descritta la natura gratuita della promo per i primi 12 mesi e del costo successivamente previsto di € 5,00/mese, come pure veniva in quella sede opportunamente spiegato all'utente che aveva la possibilità di cessare in qualsiasi momento la promo senza subire il recupero degli sconti fruiti e continuando a navigare ad una velocità fino a 30/3Mega. Oltre a quanto sin qui detto, a partire dalla prima fattura allegata dalla stessa parte istante, con scadenza 08/10/2019, risulta evidenziato nella seconda pagina: "Sulla tua linea è attiva la Massima Velocità in promozione gratuita fino al giorno 04/01/2020".

Simile informativa è stata ribadita sino alla fattura avente scadenza 13/02/2020 e su quella in scadenza al 13/03/2020 veniva ulteriormente chiarito: "A partire dalla prossima fattura verrà addebitato l'intero importo di abbonamento dell'offerta attiva sulla tua linea, poiché stanno per scadere i termini della promozione ad essa associata". Dalla fattura, infine, con scadenza 14/04/2020 l'importo di € 5,00/mese inizia ad essere concretamente applicato.

Sull'imminente fatturazione, parte istante asserisce di aver sporto reclamo al call center nel mese di marzo e solo nelle repliche indica la data del 15/03/2020; in entrambi i casi, tuttavia, non indica i codici delle segnalazioni. In merito, si richiama il costante orientamento dell'Autorità 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. In proposito, a nulla vale dichiarare di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data, tantomeno il codice identificativo dell'operatore, al fine di tracciare la telefonata. (ex multis, Dell. 130/12/CIR; 22/16/CIR; 48/18/CIR; 95/18/CIR; 111/18/DTC; 133/18/ DTC180/18/CIR). Si

richiama inoltre l'art. 14, comma 4 del Regolamento indennizzi nel quale è previsto 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.

Nel caso di specie, risulta spettante quindi esclusivamente il rimborso delle somme eventualmente pagate dall'istante per la voce 'massima velocità' ma non anche l'indennizzo e Tim sarà, pertanto, tenuta ad operare il corrispondente rimborso.

Pertanto l'operatore convenuto dovrà procedere al rimborso e/o allo storno della somma addebitata a titolo di opzione "massima velocità" a partire dalla fattura emessa dal 06/02/2020 fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Quanto alla richiesta di indennizzo per l'asserita perdita della numerazione, la richiesta non risulta meritevole di accoglimento in quanto l'istante ha autonomamente ritenuto di averla persa alla luce della sospensione amministrativa subita e in virtù del mancato riscontro da parte del gestore alla richiesta di riattivazione formulata via mail il 07/08/2020 ma, nel concreto, ciò non era accaduto. Tanto è vero che l'istante, da un lato, dichiara di aver chiesto l'attivazione ad altro OLO di un nuovo contratto telefonico e di un nuovo numero il 03/09/2020 "... pensando di non poter più recuperare il numero da TIM" e, dall'altro, asserisce: "... visti i disagi, visto che TIM non aveva più riattivato il servizio di linea telefonica e di internet a banda ultra larga, e vista la comunicazione dell'operatore in cui informava l'utente che dal mese di dicembre 2020 ci sarebbe stato un aumento di prezzi, e che avrebbe potuto recedere senza alcun costo, l'istante ha inviato recesso a TIM il 05.11.2020, compilando la richiesta sul form direttamente sul profilo MyTim del sito TIM".

Non risultando cessata la numerazione se non dopo un mese dalla richiesta in tal senso formulata dall'istante e dallo stesso confermato laddove nei propri scritti ne fa risalire l'evento al 04/12/2020 che definisce: "data termine contratto come da ultima fattura", la richiesta di indennizzo in tal senso formulata non risulta fondata.

Del pari non si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di storno degli importi addebitati a titolo di corrispettivi di recesso in quanto, sebbene parte istante dichiara di aver chiesto il recesso tramite web form del gestore il 05/11/2020 in applicazione della normativa ai sensi dell'art. 70, c. 4 del Codice delle Comunicazioni

Elettroniche prevista in caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali preannunciate dal gestore, nel caso di specie l'informativa sull'imminente aumento tariffario risulta contenuta nella fattura di agosto 2020 e in quella sede l'operatore, nel precisare che il detto rincaro sarebbe avvenuto a partire dal 01/10/2020, rendeva edotto l'utente della possibilità di esercitare il recesso senza costi entro il 30/09/2020: come detto, tuttavia, l'utente lo eserciterà molto oltre tale data.

Meritevole di accoglimento, invece, risulta la richiesta di indennizzo per la ritardata/mancata risposta ai reclami formulata dall'istante relativamente alla ritardata risposta al reclamo inoltrato via fax il 14/11/2019 cui Tim risponderà solo 75 giorni dopo con nota del 28/01/2020 ed in ordine alla mancata risposta ai reclami via mail del 07.08.2020 e del 05.11.20 nella misura massima di € 300,00 prevista dall'art. 12 del Regolamento Indennizzi che espressamente statuisce:

“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 € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300.

2. 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.”.

I citati reclami, infatti, sono stati allegati dall'istante al fascicolo documentale e sull'unico di cui è stata evidenziata la ritardata risposta di Tim anche lo stesso gestore ne conferma la data nei propri scritti, mentre nulla dice lo stesso operatore rispetto agli altri due rispetto ai quali, pertanto, risulta confermato il mancato riscontro.

La richiesta di rimborso delle spese di procedura, infine, non può essere accolta alla luce del costante orientamento dell'Agcom sul tema che ritiene le stesse non più riconoscibili atteso che il procedimento di definizione è completamente telematico e gratuito per gli utenti.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CO.RE.COM Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXXXX Simoncini nei confronti dell'operatore **Tim SpA**, nei termini sopra evidenziati

2. La società **Tim SpA** è tenuta a corrispondere in favore dell'istante:

a) l'indennizzo pari ad € 4.305,00 (quattromilatrecentotrentacinque/00) ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, c. 1 di cui all'Allegato della delibera n. della delibera n. 73/11/CONS s. m. e i. per il ritardato trasloco dell'utenza per le ragioni in premessa riportate;

b) l'indennizzo pari ad € 2.502,50 (duemilacinquecentodue/cinquanta) ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, c. 1 di cui all'Allegato della delibera n. della delibera n. 73/11/CONS s. m. e i. per la illegittima sospensione amministrativa dei servizi dal 15/06/2020 al 05/11/2020 per le ragioni in premessa riportate;

c) l'indennizzo pari ad € 300,00 (trecento/00) ai sensi e per gli effetti dell'art. 12, commi 1 e 2 di cui all'Allegato della delibera n. della delibera n. 73/11/CONS s. m. e i. per la mancata risposta ai reclami descritti in narrativa;

3. La società Tim SpA è tenuta altresì alla regolarizzazione della posizione contabile - amministrativa dell'utente provvedendo allo storno/rimborso delle fatture emesse per i periodi dal 25/09/2019 al 28/05/2020 e dal 15/06/2020 al 05/11/2020, e comunque fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al rimborso e/o allo storno della somma addebitata a titolo di opzione "massima velocità" a partire dalla fattura emessa dal 06/02/2020 fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

4. 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.

5. 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.

L'Aquila, 07.05.2021

IL PRESIDENTE
Dott. Ricardo Chiavaroli
f.to

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 i.