

DELIBERA N. 23

**XXX/ TIM ITALIA SPA
(GU14/791033/2025)**

Il Corecom Abruzzo

Il Co.re.com Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 11.05.2026

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 sottoscritto 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 13/11/2025 acquisita con protocollo n. 0290179 del 13/11/2025;

1.La posizione dell’istante

L’istante contesta quanto di seguito: “in data 17-06-2024, viene rotto un palo, e di conseguenza spezzato il cavo di connessione della mia linea telefonica. il 18-6-2024 ho chiamato il num verde per comunicare la suddetta interruzione, che veniva lavorata nei giorni seguenti. In data 6-7-2024 viene ripristinata la linea e nei giorni successivi mi viene comunicato che sarei stata rimborsata per il disservizio. Alla data di oggi non ancora viene dato nessun rimborso al disservizio subito, nonostante i vari e vari solleciti telefonici, nei quali veniva confermato il dato del rimborso, ma mai nessun effettivo rimborso è stato dato. Le telefonate fatte a numero verde hanno confermato il rimborso, ogni volta ma non veniva erogato dopo oltre un anno dal danno subito nessun riscontro, e quindi mi trovo costretta o a dover espletare una conciliazione. Nel primo tentativo mi veniva risposto che non avendo fatto richieste formali non potevo usufruire di altro che di una cifra irrisoria per tutta la problematica. Inoltre mi veniva accennato

il fatto che non mi spettava il rimborso perche fatto sulla linea e indipendente dalla loro volontà. Ma ho ribadito che si tratta di un servizio che io pago e che quindi se manca il servizio debbo essere rimborsato del mancato servizio e risarcito dello stesso. inoltre per il mancato pagamento si ribadisce che non si è fatto nessuna richiesta scritta perche ad ogni telefonata fatta ricevevo conferma del dovuto e venivo rimandato a prossimo pagamento, mai avvenuto.”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. Il rimborso fatture relative al periodo di malfunzionamento della rete;
- i. L'indennizzo per interruzione dei servizi fonia ed internet collegati alla linea telefonica 0872/XXX di € 1.480,00.

Ai fini dell'esaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione *de qua*, in data 17/11/2025 il Corecom adito ha formalmente chiesto alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: 1.copia camerale della ditta; 2. copia del contratto stipulato o, in subordine, della lettera di riepilogo delle condizioni economiche; 3. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione; 4. elenco analitico delle fatture contestate e delle voci ritenute indebite. In risposta a detta richiesta, l'istante ha inserito nel fascicolo documentale la seguente documentazione:

Allega:

- Copia della sintesi del piano contrattuale “*Tim wifi per te*” del 16/05/2024;
- Copia dello screenshot di chiamate effettuate al 187 dalla data del 19/03/2025 al 30/09/2025;
- Dichiarazione della parte istante del 26/10/2025 : “ *dato i contratti un po vecchioti, si è ritrovato la conferma di contratto del rinnovo, e abbiamo ritrovato le telefonate fatte*

al 187 da marzo 2023. Purtroppo a marzo il cellulare è stato cambiato e mancano le chiamate precedenti". .

1. La posizione dell'operatore

L'operatore in merito a quanto richiesto dall'istante ha dichiarato che eccepisce l'assoluta infondatezza delle contestazioni avversarie: *"In data 17/11/2025, il Corecom Abruzzo faceva la seguente richiesta alla parte istante: Ai fini dell'esauritiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione presentata, si chiede alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: 1. copia del contratto stipulato con Tim SpA, in caso di sottoscrizione dello stesso tramite agente, altrimenti lettera di riepilogo delle condizioni economiche, in caso di contratto stipulato a distanza; 2. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare la presenza del disservizio e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec. Si precisa che tale documentazione dovrà essere prodotta entro il termine di 10 gg. dalla data della presente comunicazione e che, in difetto, si procederà ad archiviare il relativo procedimento per carenza di elementi descrittivi e documentali sufficienti all'istruttoria della fattispecie oggetto di istanza ai sensi dell'art. 6, c. 1, lett. d) e dell'ultimo periodo del medesimo c. 1 del citato art. 6 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. n. 203/18/CONS e SS. mm. ei..". L'istante non ha adempiuto al punto 2. La mancata presentazione del reclamo - rectius allegazione degli estremi del reclamo stesso - preclude ogni indennizzo fra quelli indicati in epigrafe. Nella fattispecie in esame, l'istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede. L'utente ha dedotto un malfunzionamento della linea telefonica e chiesto il riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa regolatoria e/o dalle Condizioni Generali di Contratto. A tal fine, l'utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/ reclamo.*

Ed infatti, se è vero che, alla luce dei consolidati principi desumibili dall'art. 1218 cod. civ. il creditore della prestazione (l'utente, nel contratto di somministrazione dell'utenza telefonica) è tenuto unicamente a dimostrare la fonte dell'obbligazione (contratto di utenza) e a lamentare l'inadempimento, spettando poi all'Operatore la dimostrazione di aver correttamente adempiuto o di non averlo potuto fare per fatto dello stesso creditore o per causa di forza maggiore, è altrettanto vero, che l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS non compensa l'inadempimento dell'Operatore all'obbligazione principale e caratteristica del contratto di utenza (ossia, la somministrazione del servizio), bensì SOLO l'obbligo di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto. Tale obbligo può dirsi sussistente solo a seguito della segnalazione dell'utente e non potrebbe sussistere un ritardo se detta segnalazione non fosse avvenuta (infatti, l'art 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS richiama espressamente anche il precedente art. 6, riguardante il malfunzionamento del servizio). Rispetto al "ritardo", la segnalazione di guasto costituisce, pertanto, presupposto indefettibile, non potendovi essere "ritardo" nella richiesta di intervento ove quest'ultima difetti. Pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'art. 1218 cod. civ., l'utente che richieda l'indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n.184 del 23/11/ 2015). Mancando la segnalazione di guasto, la richiesta di indennizzo va respinta. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito organo di archiviare rigettare l'avversa istanza per carenza documentale e, in subordine, rigettarla nel merito perché infondata in fatto ed in diritto. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler: 1. In via preliminare, archiviare l'istanza per carenza di elementi descrittivi e documentali sufficienti all'istruttoria della fattispecie oggetto di istanza ai sensi dell'art. 6, c. 1, lett. d) e dell'ultimo periodo del medesimo c. 1 del citato art. 6 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. n. 203/18/CONS e ss. mm. e ii..; 2. Nel merito, respingere l'istanza per i motivi sopra esposti."

1. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Tim SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante ha inteso replicare nel seguente modo: *“le segnalazioni sono state fatte al numero verde sempre, tanto che le risposte sono arrivate via sms che specificavano che la situazione era lavorazione, ma puntualmente non venivano risolte. Se fare segnalazioni al numero verde non sono sufficienti per aprire e per definire un guasto, a cosa debba servire il numero verde. nelle chiamate al 187, non veniva mai detto di fare mail o raccomandate, ed anzi venivano sempre prese (secondo operatore) in lavorazione. ma oggi dire che non ci sono state interruzioni mi sembra capzioso e poco corretto. Le segnalazioni possono essere fatte anche via 187 e così sono state fatte. come si evince dai messaggi sms ricevuti nel periodo e già messi agli atti. come specifica la vostra carta dei servizi, la segnalazione può essere aperta in vari modi tra cui la segnalazione al 187, così come è stata fatta. Ne sono le prove dei messaggi di prese in carico e di errata risoluzione arrivati. quindi mi dispiace dover dissentire da tale comunicazione che non tiene conto dell'effettiva realtà dei fatti. Il disservizio è stato ed è stato evidente, ora appellarsi a mancate raccomandate o pec per segnalazioni non può essere una scusante per il mancato servizio erogato, dato che oltre tutto la rottura del palo è un dato evidente e sicuramente evidenziato internamente per un pronto intervento di ripristino.”*

In data 18.02.2026, l'istante ha allegato la seguente documentazione:

- Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall'indirizzo tim@timnews.it all'indirizzo XXX@aol.it in data 05/07/2024 in cui l'operatore dichiara: *“abbiamo ricevuto la tua richiesta per la linea 0872/XXX che gestiremo con il codice 9-764143634792”*;

- Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall'indirizzo tim@timnews.it all'indirizzo XXX@aol.it in data 08/07/2024 in cui l'operatore dichiara: *“la tua richiesta 9-764143634792 del 05/07/2024 per la linea 0872/XXX è stata lavorata e riceverai a breve il nostro riscontro ”*;
- Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall'indirizzo Timxte@timnews.tim.it all'indirizzo XXX@aol.it in data 09/07/2024 avente ad oggetto riscontro alla tua segnalazione 9-764213468912 in cui l'operatore dichiara: *“ Gentile cliente, ti informiamo in data odierna che il guasto da te segnalato è in fase di chiusura tecnica per attesa permessi, si attende la chiusura definitiva per valutare i dovuti rimborsi”*;
- Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall'indirizzo tim@timnews.it all'indirizzo XXX@aol.it in data 19/09/2024 in cui l'operatore dichiara: *“Gentile cliente, abbiamo ricevuto la tua richiesta per la linea 0872/XXX che gestiremo con il codice 9-767543140492”*;
- Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall'indirizzo tim@timnews.it all'indirizzo XXX@aol.it in data 20/09/2024 in cui l'operatore dichiara: *“la tua richiesta 9-767543140492 del 19/09/2024 per la linea 0872/XXX è stata lavorata e riceverai a breve il nostro riscontro ”*;
- Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall'indirizzo XXX@aol.it all'indirizzo di posta elettronica documenti187@telecomitalia.it in data 19/05/2025 in cui la parte istante dichiara: *“Io sottoscritta XXXtitolare della linea 0872/XXX chiedo indennizzo per guasto segnalato in data 18/06/2024 e riparato in data 6 luglio 2024. Ho effettuato il primo reclamo per indennizzo non ricevuto in data 19 settembre 2024 con codice 9-767543140492 senza nessun esito. Per eventuali comunicazioni chiamare il 339/XXX, grazie attendo risposta”*;
- Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall'indirizzo XXX@aol.it all'indirizzo di posta elettronica documenti187@telecomitalia.it in data 26/06/2025 in cui la parte istante dichiara: *“Io sottoscritta XXXtitolare della linea 0872/XXX chiedo indennizzo per guasto segnalato in data 18 giugno e riparato in data 6 luglio 2024. Ho*

effettuato il primo reclamo per indennizzo non ricevuto in data 19 settembre 2024 con codice 9-767543140492 senza nessun esito. Poi sono stati inoltrati ulteriori reclami di sollecito al 187 senza nessun esito. Per eventuali comunicazioni chiamare il 339/XXX, grazie attendo risposta”.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito specificate.

Nel caso di specie, la parte istante lamenta la mancata erogazione dei servizi collegati alla linea telefonica 0872/XXX nel periodo intercorrente tra le date dal 17/06/2024 e del 06/07/2024 e sulla base di ciò chiede il riconoscimento dell'indennizzo per interruzione dei servizi ed il rimborso delle fatture pagate nel periodo della mancata fruizione degli stessi.

L'istante dichiara di aver subito un disservizio della linea dalla data del 17/06/2024, riferendo di aver effettuato, già a partire dal 18/06/2024, numerose segnalazioni al servizio clienti mediante contatti telefonici al numero 187 e di aver ricevuto messaggi attestanti la presa in carico delle segnalazioni, aggiungendo che la linea telefonica è stata ripristinata in data 06/07/2024.

Di contro, l'operatore convenuto ha eccepito l'infondatezza delle richieste evidenziando, in primo luogo, la mancata produzione di elementi idonei a comprovare l'effettiva presentazione di reclami o segnalazioni di guasto, nonché l'assenza di documentazione attestante l'esistenza, la durata e l'imputabilità del disservizio lamentato.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per interruzione del servizio si osserva quanto segue.

Sul punto 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, parimenti richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr del. 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 incomba 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”*.

Dall’analisi della documentazione acquisita agli atti risulta la presenza della copia dello screenshot di chiamate effettuate al 187 e la produzione in data 18/02/2026 di documentazione attestante l’interlocuzione tra le parti in ordine al guasto che l’istante ha dichiarato essere stato segnalato in data 18/06/2024 per essere riparato il 06/07/2024. Nello specifico, seppure risulti che l’istante ha rappresentato in atti successivamente alla data di scadenza del termine di presentazione delle controdeduzioni individuato nella data del 05/02/2026 è indubbio che lo stesso ha fatto ampia menzione del disservizio già dal momento della presentazione del prodromico tentativo di conciliazione e che la parte convenuta pur avendo la possibilità di pronunciarsi sullo stesso nelle proprie memorie difensive si è limitata a dichiarare: *“ Nella fattispecie in esame, l’istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede. L’utente ha dedotto un malfunzionamento della linea telefonica e chiesto il riconoscimento dell’indennizzo previsto dalla normativa regolatoria e/o dalle Condizioni Generali di Contratto. A tal fine, l’utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/ reclamo”*.

Sul punto, pur confermando la ratio della riforma e non mettendo in dubbio che l’impalcatura normativa costruita attorno all’incontrovertibile diritto al giusto contraddittorio trovi il suo elemento fondante nella attuale previsione dell’art. 16 comma 2 del Regolamento , una interpretazione meno rigida che comporti l’ammissione della produzione di documenti anche in replica ove l’istante ne abbia fatto menzione per controdedurre all’operatore che afferma di non averli ricevuti non incide sul contraddittorio ed assicura la veridicità delle affermazioni della parte stessa (Del. 32/20 Corecom Abruzzo).

Orbene nel caso di specie si rileva la presenza di una comunicazione prodotta dal gestore convenuto in data 09/07/2024 avente ad oggetto riscontro alla tua segnalazione 9-764213468912 in cui lo stesso dichiarava: “ *Gentile cliente, ti informiamo in data odierna che il guasto da te segnalato è in fase di chiusura tecnica per attesa permessi, si attende la chiusura definitiva per valutare i dovuti rimborsi*”.

Pertanto, risulta certa la presenza del guasto che l’istante in data 16/05/2025 sottolinea comunicando: “ *Io sottoscritta XXXtitolare della linea 0872/XXX chiedo indennizzo per guasto segnalato in data 18/06/2024 e riparato in data 6 luglio 2024. Ho effettuato il primo reclamo per indennizzo non ricevuto in data 19 settembre 2024 con codice 9-767543140492 senza nessun esito. Per eventuali comunicazioni chiamare il 339/XXX, grazie attendo risposta*”.

Alla luce delle considerazioni che precedono, deve concludersi che risulta provato il presupposto della segnalazione del guasto e, conseguentemente, la sussistenza di un disservizio idoneo a giustificare un indennizzo ai sensi della normativa vigente.

Avendo l’istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nel mese di giugno 2024 , essendosi il gestore limitato a dichiarare l’assenza del disservizio nel periodo intercorrente tra il mese di giugno e luglio 2024 in modo da non poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie della interruzione totale dei servizi fonia ed adsl collegati alla utenza telefonica 0872/XXX, così come sostenuto dall’istante, si ritiene possa trovare applicazione dell’art. 6 , comma 1, del Regolamento indennizzi secondo cui : “*In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 6 per ogni giorno di interruzione*”.

L’art. 14, comma 2 delle Condizioni generali d’abbonamento al servizio voce e dati di Tim prevede che: “ *TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o dei Servizi non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno lavorativo 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 lavorativo*

successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione, il guasto viene riparato entro il quarto giorno lavorativo 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 patito dal 20/06/2024 (vale a dire secondo giorno successivo alla data di avvenuta segnalazione ex art. 14, comma 2 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio voce e dati di Tim) al 06/07/2024 (giorno di conclusione del disservizio dichiarato dall'istante nella presentazione della presente istanza), per un periodo totale di 16 giorni, la somma totale di € 192,00 (centonovantadue/00) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 1, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i. (€ 12,00 * 16 gg).

Per le medesime ragioni Tim Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture emesse durante il periodo suddetto, vale a dire dal 20/06/24 al 06/07/2024.

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

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dal sig. XXX, tramite il delegato XXX, nei confronti dell'operatore TIM S.p.A nei termini sopra evidenziati;

2. La società Tim SpA è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad € 192,00 (€ 12,00 * 16 gg), maggiorato degli interessi legali dalla

data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per la totale interruzione dei servizi fonia e internet sulla utenza telefonica n. 0872/XXX per un periodo totale di 17 giorni, dal giorno 20/06/2025 al 06/07/2025;

3. La società Tim SpA è tenuta inoltre a procedere allo storno/rimborso dei costi fatturati dal 20/06/2024 al 06/07/2024 maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo relativamente al contratto in essere sulla linea telefonica 0872/XXX;

4. La società Tim SpA 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 sul sito web dell'Autorità.

IL PRESIDENTE

f.to 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