

## DELIBERA N. 17

\*\*\*\*\* / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/519939/2022)

### Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 04/10/2022;

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

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

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

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

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

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di \*\*\*\*\* del 26/04/2022 acquisita con protocollo n. 0136748 del 26/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 19/04/2022, l'utente \*\*\*\*\*. codice fiscale \*\*\*\*\*, rappresentato da \*\*\*\*\*, ha presentato in data 26/04/2022 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l'operatore TIM SpA (Kena mobile).

L'istante riferisce di periodi prolungati di interruzione della linea telefonica dal 2016 in poi.

Lamenta, in particolare, di non aver potuto usufruire della linea per complessivi 673 giorni.

Chiede, pertanto, ai sensi della carta servizi dell'operatore - poiché il gestore deve provvedere alla riparazione dei guasti alla linea entro i due giorni lavorativi successivi alla segnalazione dell'utente - il riconoscimento, a titolo di indennizzo, di € 7,80 euro per ogni giorno di ritardo.

L'istante chiede dunque la somma di € 5.249,40.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha presentato nei termini le controdeduzioni, nelle quali eccepisce:

1) Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti e assenza di allegazioni probatorie in punto di storno.

L'operatore eccepisce che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale.

In particolare, osserva che, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare le modalità con le quali il presunto malfunzionamento si sarebbe manifestato e, soprattutto, senza individuare il *dies a quo* e il *dies ad quem* del medesimo o dei singoli episodi.

Afferma, inoltre, che l'istante non ha nemmeno documentato l'invio di segnalazioni relative alle singole doglianze oggi sottoposte all'attenzione del Corecom dal 2016 ad oggi; non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa.

2) Infondatezza delle doglianze in punto di malfunzionamenti sulla linea. Insussistenza dei presupposti per la liquidazione d'indennizzo.

Ritiene, nel merito, le doglianze avversarie infondate in quanto non trovano alcuna conferma nei sistemi di TIM. Infatti, da verifiche interne, non risultano a sistema malfunzionamenti che abbiano impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione dei servizi. La linea infatti è risultata parzialmente disservita per pochi giorni nel solo

mese di maggio e giugno 2017 e a febbraio 2018. Per il resto del periodo contestato (successivo e antecedente), la linea, diversamente da quanto asserito *ex adverso*, ha sempre funzionato correttamente. A ciò aggiunge che l'utenza non ha, comunque, subito malfunzionamenti indennizzabili, poiché è stata oggetto di limitati e temporanei disservizi che l'operatore ha, comunque, chiuso nel termine più breve possibile, in considerazione della gravità della problematica e della tipologia di intervento effettuato. Evidenzia, infatti, che il malfunzionamento ha avuto origine da un grave danno all'infrastruttura che ha determinato la necessità di ripristinare l'impianto esterno e sostituire i relativi pali a supporto e che il lavoro infrastrutturale unitamente alla necessità di acquisire appositi permessi ha comportato numerosi e complessi interventi tecnici che hanno inevitabilmente compromesso la tempestività del ripristino.

In ogni caso, osserva che il disservizio è stato risolto nel più breve tempo possibile e pertanto non può essere ritenuto suscettibile di indennizzo, atteso quanto previsto dall'art. 15 (Segnalazioni guasti – Riparazioni) delle condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico che espressamente stabilisce che *“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. ... Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati”*.

A ciò aggiunge che TIM, per le segnalazioni ricevute, non solo ha riscontrato puntualmente i reclami, anche a mezzo missive in forma scritta allegate dalla stessa parte istante, ma ha anche provveduto a riconoscere una somma ampiamente soddisfacente, emettendo nota di credito di €140,00 regolarmente incassata dalla controparte.

Per il resto del periodo lamento, invece, ribadisce che non si registrano a sistema validi reclami inoltrati a TIM dall'istante, in data antecedente o successiva al maggio - giugno 2019 e al febbraio 2018.

Afferma che la mancanza di prova circa l'invio d'idonee segnalazioni o reclami, determina comunque l'assenza di ogni responsabilità in capo a TIM, anche sulla scorta di quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica.

### **3. Le repliche dell'istante**

L'istante, ha presentato nei termini, in data 7 luglio 2022, repliche nelle quali contesta le affermazioni dell'operatore, evidenziando come lo stesso conoscesse perfettamente le modalità del malfunzionamento della linea, considerate le numerose segnalazioni, in cui l'istante evidenziava l'interruzione del servizio voce.

Osserva, ancora, come l'operatore avesse contezza di dette segnalazioni e del proprio inadempimento, tanto che ha più volte accolto i reclami e riconosciuto un rimborso, come confermato nelle memorie difensive di controparte.

Con le predette repliche, l'istante allega le ricevute dei fax inviati in data 05/01/2018, 14/06/2017 e 28/04/2017 nonché la documentazione comprovante le segnalazioni su Mytim nn. 004\*\*\*\*\* del 29/06/2019, 004\*\*\*\*\* del 16/08/2019,

005\*\*\*\*\* del 07.01.2021, 005\*\*\*\*\* del 26/01/2021 e le relative richieste dell'utente di riaprire la segnalazione, a causa del perdurare del disservizio.

Ancora, allega gli sms dell'operatore che danno conto dell'apertura delle segnalazioni nei mesi di dicembre 2018, gennaio, giugno e luglio 2019, nonché le risposte dell'operatore, dalle quali emergerebbe chiaramente che la Tim spa ha sempre ricevuto i reclami dell'utente.

Riepiloga, infine i periodi nei quali si sarebbero verificati i disservizi, ossia:

1) Dal 02/01/2017 al 23/05/2017, per complessivi 141 giorni. Tale disservizio veniva segnalato sul sito Mytim a far data dal 07/02/2017 (il periodo indennizzabile è quindi di 103 giorni). Dopo numerosi reclami, anche via fax, l'operatore riconosceva la fondatezza di quanto evidenziato dall'istante. Tuttavia, nonostante l'inadempimento del gestore sia perdurato per diversi mesi, la Tim spa riconosceva in favore dell'utente la modesta somma di € 140,40.

2) Dal 15/01/2019 al 13/03/2019, per complessivi 57 giorni (il periodo indennizzabile è quindi di 55 giorni). Relativamente a tale disservizio, prontamente segnalato, la Telecom riconosceva un indennizzo di € 39,00.

3) Dal 29/06/2019 al 22/09/2020, per complessivi 451 giorni (il periodo indennizzabile è quindi di 449 giorni).

4) Dal 03/10/2020 al 24/10/2020, per complessivi 21 giorni (il periodo indennizzabile è quindi di 19 giorni).

5) Dall'11/12/2020 al 29/01/2021, per complessivi 49 giorni (il periodo indennizzabile è quindi di 47 giorni).

Osserva, infine, che l'operatore, sebbene abbia richiamato l'art. 15 delle condizioni generali di abbonamento per ricondurre il proprio inadempimento a non precisate cause di forza maggiore, si sia limitato a mere asserzioni relativamente all'impossibilità di ripristino entro i tempi previsti dal contratto adducendo la forza maggiore, senza, tuttavia, allegare alcuna prova tecnica dalla quale evincere effettivamente tale impossibilità e poter quindi escludere eventuali responsabilità.

Conclude, insistendo nelle proprie richieste.

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

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di discussione di cui all'art. 16 comma 4 della Delibera 353/19/CONS, tenutasi in data 18 luglio 2022, che si concludeva con un mancato accordo.

Nel caso di specie l'istante, lamenta il continuo malfunzionamento del servizio fonia, relativamente all'utenza telefonica con numero 078\*\*\*\*10 per un periodo complessivo di 673 giorni, periodo che l'istante così dettaglia nelle memorie di replica:

- 1) dal 02/01/2017 al 23/05/2017;
- 2) dal 15/01/2019 al 13/03/2019;
- 3) dal 29/06/2019 al 22/09/2020;
- 4) dal 03/10/2020 al 24/10/2020;
- 5) dall'11/12/2020 al 29/01/2021.

Il gestore, viceversa, evidenzia la genericità di quanto dedotto dall'istante, anche sotto il profilo temporale, non essendo stato indicato *“il dies a quo ed il dies ad quem del contestato malfunzionamento”*. Afferma, inoltre, che dai propri sistemi non emergono malfunzionamenti, eccezion fatta per il periodo di maggio 2017 e febbraio 2018, salvo poi aggiungere che l'utenza intestata all'istante *“non ha, comunque, subito malfunzionamenti indennizzabili, poiché è stata oggetto di limitati e temporanei disservizi che l'operatore ha, comunque, chiuso nel termine più breve possibile, in considerazione della gravità della problematica e della tipologia di intervento effettuato”*. Il malfunzionamento, infatti, a detta dell'operatore avrebbe avuto origine *“da un grave danno all'infrastruttura che ha determinato la necessità di ripristinare l'impianto esterno e sostituire i relativi pali a supporto e ciò insieme alla necessità di acquisire appositi permessi ha comportato numerosi e complessi interventi tecnici che hanno inevitabilmente compromesso la tempestività del ripristino”*, che in ogni caso sarebbe stato *“risolto nel più breve tempo possibile”*.

Ai fini della decisione dell'odierna vertenza occorre richiamare il principio per cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate; nello specifico le Condizioni Generali di abbonamento dell'operatore, all'art. 15, prevedono che *“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”*.

Ove, pertanto, l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle predette tempistiche, 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, non è sufficiente *“il formale”* richiamo a motivi tecnici, ma occorre che il gestore fornisca effettiva prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dovendo quest'ultimo 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 dall'operatore/debitore, deve, per l'effetto, ritenersi il suo inadempimento contrattuale.

Allo stesso modo va richiamato anche 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 dall'operatore 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”*.

In basi a tali premesse ed alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, nei limiti di seguito precisati.

**1) Relativamente al primo disservizio (periodo dal 02/01/2017 al 23/05/2017):** l'istante - con le memorie di replica - ha depositato copia del reclamo. Tuttavia la prima segnalazione utile - non risultano agli atti segnalazioni relative al periodo precedente - inoltrata via fax e munita del relativo rapporto di ricezione è datata 28 aprile 2017, data questa, dalla quale si presume che l'operatore sia venuto effettivamente a conoscenza del disservizio lamentato dall'istante. Si richiama sul punto il consolidato orientamento dell'Agcom secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla **prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante** (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Sempre dai fax allegati alle memorie di replica, nonché dai riscontri forniti dallo stesso operatore (in risposta alle richieste dell'istante) risulta che il disservizio è stato risolto il 23/05/2017, quindi con 23 giorni di ritardo rispetto a quanto previsto dalla carta dei servizi (*dies a quo individuato nel giorno 30 aprile 2019, 2 giorni dopo la segnalazione*). L'operatore che non ha contestato i documenti prodotti da controparte, non ha neanche fornito, in questa sede, prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile o da forza maggiore o eventi non direttamente a lui attribuibili. In mancanza della predetta prova, l'utente ha dunque diritto a vedersi riconoscere per tutti i giorni di disservizio, un indennizzo quantificabile, ex art. 33 delle predette Condizioni Generali di abbonamento dell'operatore, in € 7,80 per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risoluzione del disservizio. Spetta dunque all'utente un indennizzo pari ad € 179,40 (€ 7,80 x 23 gg.); poiché, per altro, all'istante sono già stati corrisposti, per il medesimo disservizio, € 140,40, l'operatore dovrà corrispondere la differenza (pari a € 39,00).

**2) Relativamente al secondo periodo indicato dall'istante, dal 15/01/2019 al 13/03/2019:** è presente agli atti una segnalazione datata 15 gennaio 2019 h. 10,47, nella quale si fa riferimento al disservizio. Tuttavia in questo caso la documentazione allegata, non consente di desumere in alcun modo il *dies a quem*; tale circostanza, unita al fatto che l'operatore - come riconosciuto dallo stesso istante - ha già provveduto a riconoscere, per il periodo indicato, un indennizzo di € 39,00, induce a rigettare la domanda dell'istante e a non riconoscere alcun indennizzo per il periodo in questione.



**3) Relativamente al periodo dal 29.06.2019 al 22.09.2020:** è presente agli atti una segnalazione/reclamo datata 29 giugno 2019 (contrassegnata dal numero 0045\*\*\*\*\*) non contestata dall'operatore, il quale, viceversa l'ha riscontrata con un sms allegato anch'esso agli atti, nel quale comunica all'utente che provvederà a risolvere il disservizio entro il 2 luglio 2019.

Per quanto concerne la fine del disservizio (*il dies a quem*), giova precisare che, nonostante l'istanza di cui si discute risulti generica nell'indicazione dei tempi, la stessa è tuttavia supportata da sufficiente documentazione dalla quale si evince che il disservizio lamentato dall'istante si è certamente protratto per un considerevole periodo di tempo, compatibile con le date indicate dall'istante.

Risultano, infatti, agli atti le ulteriori segnalazioni 004\*\*\*\*\*) (nella quale si riporta *“la linea risulta sempre isolata e il guasto non è mai stato riparato. Nella vostra nota si parla di intervento chiuso in data 08/08/2019. La cosa corrisponde assolutamente al falso e nessuno ha mai verificato la veridicità della riparazione...”*) e 005\*\*\*\*\*) (nella quale l'istante, a fronte della richiesta dell'operatore in ordine al buon esito dell'intervento, insiste sul fatto che il problema non è stato assolutamente risolto), che pur sprovviste di data sono certamente compatibili con il periodo di sospensione indicato dall'istante. Analoghi riscontri si desumono anche dalle interlocuzioni intercorse tra l'istante e l'operatore che, nelle missive inoltrate all'odierna ricorrente riferisce di segnalazioni pervenute il 16/07/2019 (si veda la nota dell'operatore prot. C23\*\*\*\*63 del 18 luglio 2017) e il 23 luglio 2019 (si veda la nota dell'operatore C24\*\*\*\*09 del 29 luglio 2019). A conferma del protrarsi del guasto per il periodo indicato concorrono, infine, le numerose fatture prodotte dall'istante; dal loro esame si evince, infatti, che il traffico telefonico in uscita, presente nel mese di giugno 2019 (e documentato nella fattura luglio 2019, la n. RR01185768, che riporta alla voce *“telefonate e contenuti”* i dati relativi al traffico effettuato: 5 telefonate a cellulari e 1 a numeri speciali telecom), si interrompe ed è assente in tutte le successive fatture (riferibili al periodo di asserita interruzione del servizio) e precisamente nelle fatture:

- RR01354793 di agosto 2019;
- RR01457154 di settembre 2019;
- RR01685326 di ottobre 2019;
- RR01799725 di novembre 2019;
- RR01942368 di dicembre 2019;
- RR00063112 di gennaio 2020;
- RR00249146 di febbraio 2020;
- RR00385184 di marzo 2020;
- RR00576049 di aprile 2020;
- RR00733054 di maggio 2020;
- RR0088982 di giugno 2020;
- RR01020303 di luglio 2020;
- RR01168693 di agosto 2020;
- RR01328224 di settembre 2020

salvo poi riprendere nella fattura RR01536930 di ottobre 2020 (che a differenza di tutte le precedenti, riporta nuovamente la voce "telefonate e contenuti" e dà conto di chiamate effettuate dall'istante).

L'operatore, a fronte della documentazione prodotta dall'istante con le repliche, non ha fornito adeguata e specifica prova della piena funzionalità del servizio (e dunque riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione); non ha, inoltre, dimostrato che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile o da forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili. L'asserita presenza di problemi infrastrutturali e la necessità di acquisire permessi, riportata nelle controdeduzioni dell'operatore (*"il malfunzionamento...ha avuto origine da un grave danno all'infrastruttura che ha determinato la necessità di ripristinare l'impianto esterno e sostituire i relativi pali a supporto, Il lavoro infrastrutturale unitamente alla necessità di acquisire appositi permessi ha, quindi, comportato numerosi e complessi interventi tecnici che hanno inevitabilmente compromesso la tempestività del ripristino"*) non esime l'operatore da responsabilità, non essendo supportata da alcuna prova a sostegno e depone, viceversa, anch'essa, nel senso di un malfunzionamento protrattosi per un considerevole lasso di tempo.

Alla luce di quanto esposto l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo quantificabile, ex art. 33 delle predette CGA, in euro 7,80 per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risoluzione del disservizio imputabile al gestore. Spetta dunque all'utente un indennizzo pari ad € 3.494,40 (€ 7,80 x 448 gg. *dies a quo individuato nel giorno 2 luglio 2019 data nella quale l'operatore si era impegnato a risolvere il disservizio*).

**4) e 5) Relativamente ai periodi dal 03/10/2020 al 24/10/2020, e dall'11/12/2020 al 29/01/2021.** Con riferimento ai predetti disservizi, l'istante, sul quale incombe il relativo onere probatorio, non ha fornito la prova di aver segnalato all'operatore il disservizio, effettuando il relativo reclamo; sebbene, infatti, produca delle missive, asseritamente inoltrate via pec, le stesse non sono accompagnate della relativa ricevuta di avvenuta consegna e ricezione. E in assenza delle predette ricevute, non può ritenersi assolto l'onere probatorio che compete all'istante (di allegare la documentazione scritta inviata all'operatore per segnalare il malfunzionamento); conseguentemente non può essere accolta la domanda di indennizzo.

Tanto considerato, all'istante spetta l'indennizzo per i malfunzionamenti intervenuti sulla linea nei seguenti periodi:

- 1) dal 02/01/2017 al 23/05/2017, al netto delle somme già corrisposte dall'operatore.
- 3) dal 29/06/2019 al 22/09/2020.

Poiché, inoltre, la mancata somministrazione del servizio nei predetti periodi e per i giorni sopra indicati rende altresì indebita qualsiasi richiesta di pagamento per il suddetto servizio - essendo venuto meno il rapporto sinallagmatico tra le parti del contratto - l'operatore dovrà, in aggiunta all'indennizzo, rimborsare all'utente quanto già percepito in relazione ai giorni di disservizio.



La domanda di indennizzo non può viceversa essere accolta relativamente ai periodi:

- 2) dal 15/01/2019 al 13/03/2019
- 4) dal 03/10/2020 al 24/10/2020,
- 5) dall'11/12/2020 al 29/01/2021

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** L'operatore **TIM SPA (KENA MOBILE)**, in parziale accoglimento dell'istanza, per le motivazioni esposte in premessa, è tenuto a:

- corrispondere in favore dell'istante l'importo complessivo di € 3.533,40 (tremilacinquecentotrentatre/40) a titolo di indennizzo per il disservizio occorso dal 02/01/2017 al 23/05/2017 al netto di quanto già corrisposto per il medesimo disservizio e per il disservizio occorso dal 29/06/2019 al 22/09/2020;
- procedere alla regolarizzazione della posizione contabile dell'istante avuto riguardo alle fatture emesse dal 02/01/2017 al 23/05/2017 e dal 29/06/2019 al 22/09/2020, provvedendo al rimborso di quanto indebitamente pagato o, eventualmente, allo storno di quanto non saldato dall'istante;
- comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari, 4 ottobre 2022

IL PRESIDENTE  
Sergio Nuvoli