

DELIBERA N. 51

XXXXX XXXXX DI XXXXX XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/422881/2021)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il CO.RE.COM Abruzzo del 03/11/2021;

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 sottoscritto 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 XXXXX XXXXX DI XXXXX XXXXX del 10/05/2021 acquisita con protocollo n. 0217456 del 10/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante

L'istante deposita per il tramite dell'Avv. XXXXX XXXXX istanza di definizione per lamentare: “Con reclamo inviato via pec in data 12.06.2020 dall'Avv. XXXXX

XXXXX, la sig.ra XXXXX XXXXX segnalava alla Telecom Italia S.p.A. sulla fattura n. 8P00090021 dell'11.05.2020 erano addebitati importi relativi ad un'utenza telefonica, n. 085XXXXX evidentemente attivata (sin dal quarto bimestre 2019 come attesta la fattura 8P00090021 dell'11.05.2019) senza alcuna richiesta e di cui la stessa disconosceva la titolarità. Si chiedeva, pertanto, di disattivare la suddetta numerazione ed emettere nuova fattura contenente lo storno degli importi relativi alla numerazione disconosciuta. Nell'occasione si segnalava che la linea dati non era funzionante da ben oltre un anno. Tale reclamo restava privo di riscontro.

Pertanto con successiva pec del 16.07.2020 l'utente, tramite il suo legale, comunicava all'operatore l'avvenuto spontaneo pagamento delle somme non contestate della fattura di cui sopra.

Con ulteriore pec del 31.08.2020 l'utente, mediante il proprio legale, segnalava che anche la linea voce, relativa al numero storico 085.XXXXXX aveva cessato di funzionare senza alcun motivo né preavviso.

A fronte del mancato riscontro anche a tale reclamo ed a fronte del mancato ripristino dei servizi, veniva adito il competente Corecom. Sicché all'udienza del 23.02.2021 il rappresentante della TIM informava l'utente che il contratto era stato risolto per una non meglio specificata morosità e la relativa numerazione era stata disattivata e non era possibile procedere alla riattivazione.

La medesima rappresentante della TIM, tuttavia, non era in grado di fornire notizie in ordine al preavviso di sospensione e al preavviso di risoluzione che andavano obbligatoriamente inviati all'utente. Si precisa che l'istante non ha mai ricevuto preavvisi di sorta ma al contrario ha continuato e continua a ricevere fatture che smentiscono la dedotta risoluzione. Si precisa altresì che la numerazione oggetto di

controversia è appartenente ad un contratto business ed è utenza storica in possesso dell'istante da ben oltre 15 anni come attesta la documentazione appositamente qui prodotta.”.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto in via principale:

- i) indennizzo di € 6.000,00 per perdita della numerazione (ex artt. 10 e 13 comma 3 All. A Delibera 347/18/ CONS)
- ii) In subordine: a. ripristino della linea voce e indennizzo per sospensione amministrativa in ragione di € 15,00 al giorno dalla data della segnalazione (31.08.2020) alla data della riattivazione (ex artt. 5 e 13 comma 3, All. A Delibera 347/18/ CONS) b. ripristino della linea dati e indennizzo per sospensione amministrativa in ragione di € 15,00 al giorno dalla data della segnalazione (12/07/2020) alla data della riattivazione (ex artt. 5 e 13 comma 3, All. A Delibera 347/18/ CONS)
- iii) in ogni caso:
 - a. indennizzo di € 1.150,00 per attivazione numerazione telefonica non richiesta in ragione di € 5,00 al giorno per circa 330 giorni: dall'agosto 2019 al giugno 2020 (ex art. 9 All. A Delibera 347/18/CONS)
 - b. indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami (ex art. 12 Delibera 347/18/ CONS).

Allega:

- 1. Reclamo via pec del 12/06/2020
- 2. Reclamo via pec del 16/07/2020
- 3. Reclamo via pec del 31/08/2020

4. Copia bollettino di pagamento somma non contestata per € 109,39 eseguito il 16/07/2020
5. Fattura dell'11/05/2020
6. Nota Tim del 09/12/2011 attestante il possesso della numerazione oggetto di controversia
7. Ricevuta fiscale del 24/01/2002 con timbro della società attestante il possesso della numerazione oggetto di controversia

Nelle memorie di replica depositate, parte istante ribadisce le proprie contestazioni e corrispondenti richieste finali.

La posizione dell'operatore

L'operatore osserva: "... L'esponente società reputa opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi.

In primo luogo, controparte sostiene di aver rinvenuto nel 2020, l'attivazione di una linea telefonica non richiesta (la n. 085XXXXX) e di aver richiesto la disattivazione e l'emissione di note di credito, in relazione ai conti emessi per la stessa.

L'istante avversaria è tuttavia infondata e priva di qualsivoglia supporto probatorio. Anzi, a ben vedere, le circostanze contestate a TIM sono apertamente smentite dalle risultanze dei sistemi dell'operatore. Infatti, nei sistemi interni, non solo risulta attiva, a nome dell'istante, la linea n. 085.XXXXXX ma la stessa risulta anche regolarmente fruita con traffico voce e dati.

La linea risulta cessata per morosità. Si deve segnalare che TIM, una volta ricevuta la proposta di attivazione, ha provveduto ad attivare la linea ed i servizi richiesti, nei tempi previsti nelle condizioni di contratto e ad iniziare il relativo ciclo di fatturazione, inoltrando i conti telefonici presso l'indirizzo indicato dalla società istante. La XXXXX, di contro, dopo aver sottoscritto la proposta di attivazione e dopo aver iniziato a fruire di tutti i servizi e delle linee richieste, non esercitava recesso o disdetta. Non veniva, infine, inoltrata alcuna contestazione o reclamo nei confronti di TIM.

L'utenza attiva a nome della XXXXX ed i relativi servizi, dunque, risultano richiesti, voluti e fruiti dalla parte istante e, comunque, mai cessati o disdetti dalla medesima. Nessuna censura può essere mossa nei confronti di TIM. In ragione di quanto sopra, i conti emessi per la linea 085XXXXXX sono corretti e legittimi e, come tali, dovranno restare ad integrale carico di parte istante.

Si deve, peraltro, evidenziare che la controparte si è resa inadempiente non solo nel pagamento dei conti relativi alla linea 085XXXXXX (oggetto di contestazione), ma anche di quelli emessi per la linea n. 085.XXXXXX, per la quale, invece, non sono state sollevate eccezioni di sorta.

A sistema, infatti, su tale ultima utenza, anch'essa regolarmente fruita dall'istante, è maturato un insoluto di € 650.35, portato dai conti n. 3/20, 5/20, 6/20 e 1/21; insoluto che, sommato a quello presente sulla linea n. 085XXXXXX, ammonta a complessivi € 995.93.

La domanda di storno/rimborso è infondata in fatto ed in diritto e come tale deve essere integralmente rigettata. L'istante, pertanto, dovrà anche restare obbligato al saldo degli insoluti a sistema pari ad €995,93 relativo ai conti n. 1/20, 2/20, 5/20 e 6/20 della linea 085XXXXXX e ai. Al pari infondate risultano le doglianze aventi ad oggetto la

contestata sospensione amministrativa della linea 085.XXXXX. La controparte, infatti, nel corso del rapporto contrattuale, come già rilevato, si è resa gravemente inadempiente, sospendendo in maniera immotivata tutti i pagamenti, compresi quelli relativi alla linea 085.XXXXX (per la quale non sono state sollevate contestazioni), pur a fronte della regolare fruizione dei servizi telefonici.

Tale grave e reiterato inadempimento ha, dunque, legittimato TIM ad operare la sospensione amministrativa, con le modalità ed i termini previsti dalle condizioni di contratto, espressamente approvate dall'istante nelle proposte siglate con TIM.

La linea 085.XXXXX, a fronte del mancato saldo degli insoluti, nonostante i reiterati solleciti, è stata pertanto legittimamente cessata dal 12.11.2020.

Alla luce di quanto sopra, la condotta posta in essere dall'esponente società, non può comunque essere ritenuta *contra jus*, perché esattamente prevista dal contratto e ricadente nell'ambito di un'attività gestionale poste a tutela del diritto di credito vantato dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo, perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante al momento dell'attivazione dei servizi. Peraltro, come già segnalato, non vi è comunque prova in atti dell'invio da parte dell'istante per alcuna delle doglianze sottoposte al vaglio del Corecom, di reclami o contestazioni specifiche e tempestive, idonee a porre TIM in condizioni di operare le verifiche del caso.

Non risultano inoltrate nemmeno richieste volte alla riattivazione della linea o, comunque, istanze GU5. Le domande dell'istante appaiono, dunque, anche sotto tale profilo del tutto infondate. Medesima conclusione deve valere per le doglianze aventi ad oggetto la presunta perdita del numero.

In primo luogo, si deve rilevare che la cessazione della linea è stata operata legittimamente da TIM, a fronte del gravoso insoluto maturato sull'utenza n. 085.XXXXXX.

È evidente, infatti, come TIM abbia comunque operato in maniera corretta e legittima, contestando l'inadempimento all'istante e, per l'effetto, resolvendo il contratto e, dunque, cessando la linea; attività questa alla quale non è seguita, comunque, alcuna contestazione o domanda volta alla riattivazione/conservazione o al recupero della numerazione "storica".

A ciò si aggiunga che la circostanza che la linea sia stata cessata per morosità, non significa che la numerazione sia andata "perduta", come vorrebbe far intendere l'istante. Anche tale domanda è infondata. ...

Fermo tutto quanto sopra si deve rilevare come ad ogni buon conto, secondo la scrivente difesa, l'adito Corecom non può comunque riconoscere alcunché in favore della parte istante. Infatti, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto ed abbia puntualmente applicato le sole condizioni contrattuali concordate con l'istante. Pertanto, l'esponente società non ha in nessun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo.

A ciò si aggiunga che, per tutte le doglianze sollevate da controparte nell'istanza, non risultano pervenuti e, comunque, non risultano opportunamente documentati reclami. In proposito, invero, giova richiamare il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo i quali, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("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") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, anche in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("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").

A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere l'indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione e, a fortiori, quando tale reclamo non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato, come nel caso di specie. In conclusione, ai fini della vicenda che ci occupa, ogni richiesta anche in punto di indennizzi deve essere rigettata perché infondata in fatto e in diritto, oltretutto priva di adeguato supporto probatorio. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.”.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante risultano accoglibili nella misura che si procede ad illustrare. La controversia si fonda principalmente sulla lamentata attivazione di una numerazione fissa mai richiesta dall'istante (n. 085.XXXXXX) e sulla perdita da parte dello stesso della propria numerazione storica (n. 085.XXXXXX) di tipo 'affari'.

In ordine alla perdita della numerazione storica, Tim dichiara: “La controparte ..., nel corso del rapporto contrattuale, ... si è resa gravemente inadempiente, sospendendo in maniera immotivata tutti i pagamenti, compresi quelli relativi alla linea 085.XXXXXX (per la quale non sono state sollevate contestazioni), pur a fronte della regolare fruizione dei servizi telefonici. Tale grave e reiterato inadempimento ha, dunque, legittimato TIM ad operare la sospensione amministrativa, con le modalità ed i termini previsti dalle condizioni di contratto, espressamente approvate dall’istante nelle proposte siglate con TIM.

La linea 085.XXXXXX, a fronte del mancato saldo degli insoluti, nonostante i reiterati solleciti, è stata pertanto legittimamente cessata dal 12.11.2020.”. Su tale circostanza, tuttavia, il gestore omette di fornire dimostrazione dell’asserita corretta gestione dell’intrapresa sospensione amministrativa, non fornendo evidenza né dei documenti trasmessi all’istante con l’indicazione delle fatture insolute né, tantomeno, degli asseriti “reiterati” solleciti di pagamento inviati alla parte istante da cui sarebbe derivata, dapprima, la sospensione amministrativa e, poi, la conseguente cessazione della linea storica.

A riguardo vale la pena rammentare come uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall’art. 3, comma 4, delibera 179/03/CSP) sia quello che 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 353/19/CONS.

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.”.

A ciò si aggiunga per maggiore completezza che con l’art. 1, comma 291 della L. 160/2019 è stato espressamente previsto che: “I gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche hanno l’obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento.”.

È evidente che l’intento del legislatore, soprattutto nella specifica congiuntura economica e sociale che stiamo vivendo, è stato proprio quello di salvaguardare gli utenti nella fruizione dei servizi suddetti e metterli in condizione di poter saldare i

propri debiti concedendogli un preavviso di 40 gg. da trasmettere con raccomandata A/R prima di procedere alla sospensione dei servizi. Per contro, dalla disamina della documentazione in atti nel caso di specie deve ritenersi acclarato il fatto che l'istante abbia subito la sospensione dei servizi voce e dati in quanto tale fatto non è stato smentito dall'operatore se non a livello meramente tautologico.

Nel fascicolo documentale, infatti, come già evidenziato, non risulta essere stata depositata dall'operatore convenuto documentazione attestante le asserite comunicazioni trasmesse all'istante per sollecitarlo al pagamento degli importi insoluti, il preavviso di sospensione e di risoluzione contrattuale secondo le disposizioni sopra specificate. Ne consegue, pertanto, che la sospensione e la conseguente risoluzione contrattuale così come effettuate non possono che essere considerate illegittime.

Ai fini della determinazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione, ai sensi del combinato disposto degli artt. 10 e 13, comma 3 della Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. (attesa la natura di utenza 'business' della numerazione perduta), l'istante ha dichiarato di possedere detta numerazione da più di quindici anni producendo a tal fine una ricevuta fiscale del 24/01/2002 con timbro della società recante il medesimo numero telefonico storico 085.XXXXXX.

Riguardo tale ultimo documento, come da verbale agli atti, in sede di udienza l'operatore ha contestato il fatto che: "... la ricevuta del 2002:

- 1) è stata depositata solo in sede di replica e quindi Tim non ha potuto eccepirarla nella propria memoria difensiva;
- 2) la ricevuta è un documento formato dalla parte e quindi non idoneo a dimostrare la vetustà della linea a decorrere dal 2002".

Conseguentemente, nella medesima sede orale, parte istante ha chiesto al Corecom adito di: "... valutare l'opportunità di richiedere alla Tim ai sensi dell'art. 18 del Regolamento di procedura delle controversie la produzione di documentazione idonea ad accertare la data dalla quale la numerazione oggetto di procedimento è stata attivata all'utente". Muovendo, nell'ordine, dal primo punto oggetto di rilievo da parte del gestore in udienza, si rappresenta che il Corecom Abruzzo già sul volgere del 2019 aveva interpellato l'Agcom proprio in merito all'ammissibilità o meno della documentazione prodotta dagli istanti in sede di repliche e in quella occasione sull'argomento l'Authority chiarì espressamente che simile documentazione: "... è ammissibile a confutazione di quanto asserito dall'operatore".

Quanto alla documentazione depositata dall'odierno istante in sede di replica, quindi, nulla quaestio circa la relativa ammissibilità e ciò ancor più in considerazione del fatto che quanto esibito (solo) in fase di repliche, parte istante lo aveva già espressamente sottolineato in sede di istanza ("Si precisa altresì che la numerazione oggetto di controversia è appartenente ad un contratto business ed è utenza storica in possesso dell'istante da ben oltre 15 anni ...") e, dunque, ben avrebbe potuto il gestore controbattere a simile affermazione attraverso apposite controdeduzioni nelle proprie memorie difensive. Tuttavia, l'unico (contraddittorio) accenno posto da Tim nelle memorie difensive riguardo la perdita della numerazione storica è il seguente: "... si deve rilevare che la cessazione della linea è stata operata legittimamente da TIM, a fronte del gravoso insoluto maturato sull'utenza n. 085.XXXXX. È evidente, infatti, come TIM abbia comunque operato in maniera corretta e legittima, contestando l'inadempimento all'istante e, per l'effetto, risolvendo il contratto e, dunque, cessando la linea; attività questa alla quale non è seguita, comunque, alcuna contestazione o

domanda volta alla riattivazione/conservazione o al recupero della numerazione “storica”.

A ciò si aggiunga che la circostanza che la linea sia stata cessata per morosità, non significa che la numerazione sia andata “perduta”, come vorrebbe far intendere l’istante.”.

Nella sostanza, nulla contesta il gestore riguardo la dichiarazione dell’istante in merito agli oltre quindici anni di dichiarato possesso della numerazione perduta, con ciò mostrando, quindi, una più o meno involontaria acquiescenza sull’argomento. In ordine, poi, alla possibile efficacia probatoria ascrivibile al documento contabile prodotto dall’istante in tale ultima fase del procedimento per dimostrare il possesso sin dal 2002 della numerazione perduta, consistente in una ricevuta fiscale su cui risulta apposto in due diversi punti il timbro della società comprensivo, tra i vari dati, anche dell’indicazione del numero storico (XXXXX), riscontrato che sul timbro in particolare apposto nello spazio dedicato al ‘timbro e firma autografa del titolare dell’impresa o del legale rappresentante’ risulta apposta anche la firma autografa della signora Maira Marchese, titolare della ditta, che quindi attesta di per se la veridicità di quanto sul documento contabile indicato e, ciò, fino a querela di falso sostenibile, non si ravvisano nel documento attenzionato elementi a sfavore dell’istante rispetto alla possibilità di dimostrazione del possesso del numero storico mediante quel dato documento, non essendo, come noto, la presente sede deputata all’esecuzione di perizie calligrafiche o comunque investigative in senso stretto.

In udienza, peraltro, parte istante ha anche precisato di non avere più nella propria disponibilità copia di fatture o contratti così tanto risalenti nel tempo, eccezion fatta per la ricevuta medio tempore rinvenuta ed allegata, allo scopo, in fase di repliche. Peraltro,

anche in caso di non ammissibilità della ricevuta fiscale depositata dall'istante in fase di repliche per eventuale carenza di efficacia probatoria alla stessa attribuibile ai fini del calcolo degli anni di possesso della numerazione che in tale sede interessa, come già anticipato, ben avrebbe potuto parte convenuta dimostrare il contrario in fase di memorie difensive, argomentando e/o allegando documentazione utile a dimostrare l'eventuale propria tesi contraria, a confutazione di quanto sostenuto a riguardo dall'istante sin dall'atto introduttivo del procedimento de qua.

Per quanto precede, l'operatore Tim dovrà corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto ai sensi del combinato disposto degli artt. 10 e 13, comma 3, della Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., nella misura massima di € 6.000,00 (seimila/00) per la perdita della numerazione business 085.XXXXXX posseduta dall'istante da oltre quindici anni (art. 10: "Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500."; art. 13, c. 3: "... se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati ... in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11.").

Alla luce di quanto sin qui esposto, pertanto, la richiesta di indennizzo formulata in via subordinata dall'istante per la sospensione amministrativa subita deve ritenersi comunque assorbita dall'accoglimento della richiesta principale di indennizzo per la perdita della numerazione come sin qui delineata.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per attivazione della numerazione non richiesta (085/XXXXXX), anche in tal caso Tim nulla ha depositato a sostegno dell'asserita legittima attivazione della stessa ancorché, anche in simile evenienza, il

gestore ben avrebbe potuto e dovuto disporre di documentazione utile da spendere in propria difesa nella presente sede a livello di PDA, cui negli scritti l'operatore pure accenna, della 'welcome letter' o di evidenza del traffico sviluppato dall'utente su quella numerazione anche semplicemente mediante esibizione delle singole fatture ritenute illegittimamente insolute.

Ad onor del vero, anche la tesi dell'istante appare tuttavia debole laddove lo stesso dichiara di aver avuto contezza dell'avvenuta nuova attivazione solo tramite la fattura n. 8P00090021 dell'11/05/2020 dalla quale emergerebbe l'addebito anche per il mancato pagamento delle fatture dal 4° al 6° bimestre 2019 rispetto alla numerazione asseritamente sconosciuta, atteso che l'interessato ben avrebbe potuto allegare copia proprio di quelle medesime precedenti fatture insolute a dimostrazione dell'eventuale assenza dalle stesse del riferimento alla numerazione oggetto di contestata attivazione e conseguente fatturazione.

Certamente appare singolare come soprattutto il gestore ometta non solo di depositare documentazione utile a suffragare le proprie tesi sul tema ma addirittura tralasci di indicare anche semplicemente la data di avvenuta attivazione dell'utenza contestata, con ciò rendendo ancora più accreditabile la tesi sostenuta dall'istante rispetto all'illegittimità dell'attivazione operata rendendo, per l'effetto, meritevole di accoglimento anche la relativa richiesta di indennizzo formulata dallo stesso. In assenza, come già evidenziato, di differenti riferimenti temporali da parte del gestore, l'indennizzo richiesto ai sensi dell'art. 9, c. 1, del vigente Regolamento Indennizzi per l'avvenuta attivazione di servizi non richiesti è da calcolarsi, come riferito dall'istante, dall'agosto 2019 al giugno 2020, per un totale di 334 giorni, rispetto ai quali Tim dovrà

corrispondere un indennizzo giornaliero di € 5,00 per un importo complessivamente pari ad € 1.670,00 (milleseicentosettanta/00).

A ciò aggiungasi, ai sensi del medesimo art. 9 citato, il diritto di parte istante a vedersi stornato/rimborsato quanto fatturato da Tim relativamente all'utenza illegittimamente attivata n. 085/XXXXX.

La richiesta di indennizzo formulata dall'istante, infine, per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta alla luce dell'avvenuta produzione da parte dell'interessato dei reclami inviati al gestore tramite pec in data 12/06/2020, 16/07/2020 e 31/08/2020 nonostante i quali Tim, nei propri scritti difensivi, asserisce: "... per tutte le doglianze sollevate da controparte nell'istanza, non risultano pervenuti e, comunque, non risultano opportunamente documentati reclami".

Per quanto precede, l'operatore dovrà riconoscere all'utente l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami nella misura massima stabilita dall'art. 12, c. 1, del vigente Regolamento, pari ad € 300,00 (trecento/00) avuto riguardo ai reclami sporti via pec dall'istante a partire dal 12/06/2020 rispetto ai quali, ai sensi del c. 2 del medesimo articolo citato, l'indennizzo va applicato in maniera unitaria indipendentemente dal numero complessivo di reclami sporti.

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

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla società XXXXX XXXXX di XXXXX XXXXX nei confronti dell'operatore Tim SpA nei termini sopra evidenziati.

2. La società Tim SpA, alla luce di tutte le ragioni sin qui esposte, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante:

- a) l'indennizzo pari ad € 6.000,00 (seimila/00) ai sensi del combinato disposto degli artt. 10 e 13, comma 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. per la perdita della numerazione business 085.XXXXXX, posseduta dall'istante da oltre quindici anni;
- b) l'indennizzo pari ad € 1.670,00 (milleseicentosettanta/00) ai sensi dell'art. 9, c. 1, del del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. a fronte dell'attivazione non richiesta dell'utenza 085/XXXXXX;
- c) l'indennizzo pari ad € 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., per la mancata risposta ai reclami a far data da quello inviato tramite pec in data 12/06/2020

3. La società Tim, inoltre, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente procedendo allo storno/rimborso di tutto quanto fatturato rispetto alla numerazione non richiesta 085/XXXXXX.

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 03/11/2021

f.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

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