

DELIBERA N. 11/24/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M.B./EOLO S.P.A.
(GU14/616646/2023)

E

M.B./TIM S.P.A.
(GU14/616658/2023)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 marzo 2024;

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*”, come modificato dal d.lgs. 207/21, di seguito denominato “*Codice*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTE le istanze dell’utente M.B. del 26 giugno 2023, constatata la connessione delle stesse sotto il profilo oggettivo e preso atto della richiesta di riunione dei procedimenti;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore TIM S.p.A., titolare dell'utenza telefonica n. 0161315xxx, nelle istanze introduttive dei procedimenti ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 25 luglio 2022 l'istante ha subito l'interruzione dei servizi sulla linea n. 0161315xxx;
- b. l'utente ha segnalato il disservizio a TIM S.p.A., sia tramite *call center* che con reclami scritti, ma la linea non veniva ripristinata;
- c. in data 16 novembre 2022, l'istante ha depositato nei confronti di TIM S.p.A. le istanze UG/565273/2022 e GU5/ 565275/2022;
- d. nel corso del procedimento d'urgenza, è emerso che l'utenza era migrata, senza consenso, ad altro operatore (Eolo S.p.A.);
- e. il 23 novembre 2022 il CORECOM Piemonte ha adottato un provvedimento temporaneo nei confronti di TIM S.p.A., con il quale ha disposto la riattivazione dell'utenza;
- f. l'istante ha, poi, rappresentato che la linea voce è stata ripristinata in TIM S.p.A. solo in data 23 febbraio 2023, mentre la connessione dati è stata riattivata il 3 aprile 2023.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le richieste che seguono.

A entrambi gli operatori:

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione del servizio voce dal 25 luglio 2022 al 23 febbraio 2023 e del servizio dati dal 25 luglio 2022 al 3 aprile 2023;

A TIM S.p.A.:

- ii. la liquidazione di un indennizzo per omessa risposta ai reclami;
- iii. lo storno delle fatture emesse durante il periodo di disservizio.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Eolo S.p.A., nelle memorie depositate nel fascicolo GU14/616646/2023, ha rappresentato che in data 24 agosto 2022 l'utente ha stipulato un contratto con la Società per il servizio di accesso a internet con incluso il "Servizio voce", quale accessorio gratuito. Il contratto è stato attivato il 4 ottobre 2022, in quanto successivamente alla sottoscrizione dello stesso, l'utente risultava irreperibile e ciò ha impedito di effettuare l'installazione dell'apparecchiatura necessaria all'attivazione dei servizi.

Eolo S.p.A. ha dichiarato che, in fase di sottoscrizione del contratto, l'utente ha richiesto la portabilità del n. 0161315xxx dal precedente gestore. La procedura è stata correttamente avviata al momento dell'attivazione del contratto e si è completata in data 17 ottobre 2022.

Tuttavia, il successivo 18 ottobre 2022, l'istante ha aperto un *ticket* presso l'assistenza tecnica, lamentando il malfunzionamento del servizio voce. Il tecnico inviato in loco dall'operatore, in data 20 ottobre 2022, ha riscontrato che *“il malfunzionamento del servizio voce era dovuto al fatto che il telefono si trovava distante dal router e faceva un passaggio tra giunture e scatole prima di arrivare a destinazione, mentre se il telefono veniva collegato direttamente al router il servizio funzionava perfettamente”*. Per tale motivo, il costo dell'intervento tecnico è stato posto a carico dell'utente.

Eolo S.p.A. ha rappresentato che, a fronte di tale legittimo addebito, espressamente previsto dall'art. 5 delle Condizioni Generali, in data 27 ottobre 2022 l'utente ha effettuato il recesso dal contratto che, pertanto, è cessato in data 25 novembre 2022. In conseguenza della chiusura del contratto, il giorno successivo è stata avviata la cessazione automatica del numero di telefono che si è, però, interrotta in data 16 dicembre 2022 in ragione della ricezione di una richiesta di portabilità in uscita verso altro operatore del numero di telefono. Tuttavia, la procedura non si è completata a causa della comunicazione di un codice di migrazione errato da parte dell'istante e ciò ha determinato, automaticamente, l'avvio di una nuova cessazione del numero.

Eolo S.p.A. ha evidenziato, dunque, che alcuna responsabilità può essere imputata alla Società con riferimento alla lamentata interruzione del servizio voce, *“posto che il detto servizio è stato sempre fornito da Eolo, dal momento in cui si è realizzata la portabilità del numero il 17 ottobre 2022 sino alla cessazione del contratto il 25 novembre 2022”*. Le problematiche evidenziate dall'utente, sia durante la vigenza del contratto con Eolo S.p.A. che successivamente alla sua cessazione, sono in realtà imputabili esclusivamente all'istante che, prima, non ha correttamente collegato le apparecchiature e, poi, ha comunicato il codice di migrazione errato, non consentendo l'espletamento della portabilità del numero in uscita da Eolo S.p.A. verso altro operatore.

L'operatore TIM S.p.A., nelle memorie depositate nel fascicolo GU14/616658/2023, ha rappresentato preliminarmente che, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi aziendali, la linea n. 0161315xxx (intestata all'istante) non risulta essere un'utenza *business*, come indicato nel formulario GU14, ma residenziale.

Il gestore ha, poi, evidenziato che la linea è stata riattivata in TIM S.p.A., per il servizio voce, in data 23 febbraio 2023 e, successivamente, in data 29 marzo è stato attivato sulla linea il servizio dati con il profilo *“TIM WiFi Power FWA”*. Tale riattivazione, ha precisato TIM S.p.A., è stata effettuata su richiesta del delegato del cliente, nell'ambito della procedura GU5/565275/2022. Prima di tale riattivazione, la linea n. 0161315xxx era stata attiva in TIM S.p.A. fino al 17 ottobre 2022. In tale data, infatti, la linea è migrata verso Eolo S.p.A. A riprova della suddetta migrazione, vi è la comunicazione (allegata in atti) che il cliente ha inviato a TIM tramite posta raccomandata in data 22 ottobre 2022, in cui dichiara esplicitamente di aver richiesto la migrazione della linea verso OLO. Per quanto sopra argomentato, TIM S.p.A. ha evidenziato che qualsiasi problematica riscontrata sulla linea a partire dal 17 ottobre 2022, data della migrazione, non è imputabile alla Società.

Nel periodo antecedente alla migrazione verso OLO, risultano a TIM S.p.A. solo due segnalazioni di guasto, di cui una gestita e risolta entro gli SLA previsti. Per quanto concerne la segnalazione del 5 agosto 2022, TIM S.p.A. ha precisato che il guasto relativo alla citata segnalazione ha previsto interventi di scavo e posa cavi che necessitano di permessi e autorizzazioni. Nel caso di specie, la riparazione del guasto è stata inevitabilmente condizionata dall'attesa di quest'ultimi. Tale attesa è, dunque, ascrivibile

a eventi di forza maggiore e a soggetti terzi e certamente non imputabile a TIM S.p.A. In data 28 settembre 2022 il guasto è stato riparato.

In merito ai reclami, TIM S.p.A. ha rappresentato che il reclamo inoltrato in data 16 agosto 2022 è stato riscontrato telefonicamente il 22 settembre 2022, informando il cliente che l'attesa per la riparazione del guasto era stata generata dalla richiesta di permessi per scavo. In data 22 ottobre 2022, il cliente ha inviato un reclamo scritto, riscontrato da TIM S.p.A. il 23 novembre 2022.

L'operatore ha, poi, evidenziato che la fattura menzionata dal cliente nel suddetto reclamo è dovuta e corretta, così come tutte le fatture emesse da TIM S.p.A., in quanto relativa ai canoni di luglio 2022. Allo stato, l'utente presenta un insoluto di euro 362,92.

Sulla base di quanto sopra indicato, TIM S.p.A. ha declinato ogni responsabilità e ha richiesto di essere estromessa dal presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

In via preliminare, occorre precisare che l'istante ha avviato due distinti procedimenti aventi a oggetto il medesimo disservizio, uno nei confronti di TIM S.p.A. (GU14/616658/2023) e l'altro di Eolo S.p.A. (GU14/616646/2023). I due procedimenti sono stati, poi, riuniti ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del *Regolamento*.

Sempre in via preliminare, va precisato che l'utenza n. 0161315xxx, diversamente da quanto indicato dall'istante, risulta essere una linea residenziale e non *business*, come precisato da TIM S.p.A. in memoria e in udienza. Al riguardo, si evidenzia che nelle schermate allegate dall'operatore la linea è sempre indicata come residenziale, inoltre da una verifica effettuata sul sito di TIM S.p.A. risulta che le offerte attivate per l'utente (*Premium Per Te ADSL e TIM WiFi Power FWA*) sono riservate a clienti privati.

Al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia è stata disposta una integrazione istruttoria nei confronti degli operatori, finalizzata, in particolare, ad acquisire il contratto sottoscritto dalla parte istante con l'operatore Eolo S.p.A. e le fatture emesse dagli operatori.

TIM S.p.A., in data 29 gennaio 2024, ha depositato le fatture emesse nei confronti dell'istante e la richiesta di migrazione dell'utenza sottomessa da Eolo S.p.A., dalla quale tuttavia non è possibile evincere il codice di migrazione.

Eolo S.p.A. non ha fornito riscontro alla richiesta istruttoria.

Nel corso dell'istruttoria, è emerso che l'utente aveva attiva in TIM S.p.A. l'utenza n. 0161315xxx. L'istante ha dichiarato di aver riscontrato in data 25 luglio 2022 l'interruzione dei servizi voce e dati e di aver segnalato telefonicamente tale disservizio all'operatore. In data 16 agosto 2022, l'utente ha inviato, tramite raccomandata A.R., un reclamo a TIM S.p.A., al fine di segnalare l'interruzione dei servizi, asseritamente avvenuta "*da oltre 15 giorni*", e chiedere la tempestiva riattivazione degli stessi. Dalle schermate di sistema allegate da TIM S.p.A. è emerso che il disservizio era stato già segnalato al gestore in data 5 agosto 2022, circostanza confermata anche in memoria dall'operatore medesimo. Al riguardo, TIM S.p.A. ha evidenziato che il guasto riguardava i giunti di collegamento e che la relativa riparazione prevedeva la posa di cavi, per la

quale era necessario chiedere il rilascio di permessi e autorizzazioni da parte di Enti Pubblici e/o Privati. In ragione di tanto, la riparazione è avvenuta solo in data 28 settembre 2022.

L'utente, a causa del prolungato disservizio sulla linea storica, in data 24 agosto 2022, ha aderito a una offerta commerciale di Eolo S.p.A. Al riguardo, l'istante ha dichiarato di aver richiesto a Eolo S.p.A. l'attivazione di una nuova linea, diversamente l'operatore ha sostenuto che *“[i]n fase di sottoscrizione del contratto l'Utente richiedeva la portabilità del numero 0161315181 dal precedente operatore”*. Il contratto con Eolo S.p.A. è stato attivato il 4 ottobre 2022 e, in pari data, è stata sottomessa la richiesta di portabilità del numero, espletata in data 17 ottobre 2022. Tuttavia, il 18 ottobre 2022 l'istante ha segnalato il malfunzionamento del servizio voce. In data 20 ottobre 2022, il tecnico di Eolo S.p.A. intervenuto presso l'abitazione dell'istante ha riscontrato che il malfunzionamento era dovuto a cause non imputabili all'operatore ma all'utente medesimo e, per tale ragione, il costo dell'intervento tecnico è stato posto a carico dell'istante. Dalla schermata recante il dettaglio dei *ticket* aperti, allegata in atti da Eolo S.p.A., è emerso che l'utente ha segnalato malfunzionamenti sulla linea anche nelle date del 26 ottobre 2022 e 4 novembre 2022.

L'utente ha, comunque, effettuato, in data 27 ottobre 2022, il recesso del contratto con Eolo S.p.A., poi cessato in data 25 novembre 2022. La cessazione del numero, ha asserito Eolo S.p.A., si è interrotta in data 16 dicembre 2022 in ragione della ricezione di una richiesta di portabilità del numero verso altro operatore, non andata a buon fine in quanto l'utente ha comunicato un codice di migrazione errato. Pertanto, si è avviata in automatico una nuova cessazione del numero.

In data 16 novembre 2022 l'utente ha presentato nei confronti di TIM S.p.A. l'istanza di conciliazione UG/565273/2022, propedeutica all'instaurazione del procedimento GU14/616658/2023, formulando contestuale domanda per l'adozione di un provvedimento d'urgenza (GU5/565275/2022) ai fini della riattivazione dell'utenza n. 0161315xxx, ritenendo che la stessa fosse ancora attiva presso il citato gestore.

Nell'ambito del procedimento GU5/565275/2022, TIM S.p.A. ha dichiarato, in data 25 novembre 2022, che l'utenza risultava migrata a OLO nel mese di ottobre 2022 e ha invitato l'utente a rivolgersi al nuovo operatore per i disservizi lamentati.

L'istante, in data 14 dicembre 2022, ha dunque presentato nei confronti di Eolo S.p.A. l'istanza UG/572366/2022, propedeutica all'instaurazione del procedimento GU14/616646/2023, e l'istanza GU5/572367/2022 con la quale, precisando che *“TIM ha dichiarato che la linea è migrata a Eolo (senza che l'utente avesse richiesto tale migrazione)”* ha chiesto a Eolo S.p.A. la riattivazione della linea n. 0161315xxx. In data 21 dicembre 2022, quest'ultimo operatore ha comunicato nell'ambito del procedimento GU5/572367/2022 che *“in data 27 ottobre 2022 l'Utente esercitava il recesso dal contratto che cessava quindi il 25 novembre 2022, ragione per cui il servizio è stato interrotto e non è riattivabile”*.

Pertanto, in data 22 dicembre 2022, l'istante ha chiesto all'operatore TIM S.p.A. - nell'ambito del procedimento GU5/565275/2022 - *“se la linea è attualmente in Tim e se è riattivabile”*. L'operatore si è adoperato per riattivare l'utenza n. 0161315xxx e, in data 23 febbraio 2023, il numero è stato riattivato in TIM S.p.A., come confermato dall'utente medesimo, ma solo relativamente al servizio voce. Infatti, il servizio dati è stato ripristinato in data 29 marzo 2023, come si può evincere anche dalle schermate di sistema

allegate da TIM S.p.A. Diversamente, l'utente ha dichiarato che la riattivazione del servizio dati sulla linea è avvenuta in data 3 aprile 2023.

Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i., può essere parzialmente accolta per le seguenti motivazioni.

Con riguardo all'interruzione dei servizi voce e dati segnalata a TIM S.p.A. dall'utente già il 5 agosto 2022 e, successivamente, con reclamo scritto il 16 agosto 2022, si deve rilevare che la Società si è limitata a rappresentare in memoria che il guasto *“riguardava dei giunti di collegamento e la relativa riparazione prevedeva la posa di 14 metri di cavo. Come è noto, la posa dei cavi e i relativi scavi, spesso necessitano del rilascio di permessi e autorizzazioni da parte di Enti Pubblici e/o Privati. Nel caso di specie, la riparazione del guasto è stata inevitabilmente condizionata dall'attesa di autorizzazioni e permessi per poter procedere alla posa dei cavi, necessaria per la riparazione del guasto”*. Invero, tale circostanza - peraltro non supportata da adeguati chiarimenti tecnici - non giustifica la mancata fruizione dei servizi da parte dell'istante, in considerazione del fatto che TIM S.p.A. non ha fornito copia di alcuna perizia tecnica sullo stato dei luoghi e sulla necessità asserita, ma non provata, di permessi e/o autorizzazioni da parte di soggetti terzi.

Nel caso in trattazione, rileva che l'operatore, a fronte della segnalazione di disservizio effettuata in data 5 agosto 2022, non abbia prodotto alcuna documentazione che attesti la propria doverosa diligenza nel provvedere al ripristino della piena funzionalità dei servizi. In particolare, si osserva che TIM S.p.A. non ha provato di aver intrapreso ogni iniziativa volta a superare le difficoltà tecniche genericamente rappresentate, tanto meno la Società ha fornito evidenza di aver adeguatamente informato l'utente in ordine all'impossibilità tecnica di riattivazione immediata del servizio.

Pertanto, all'esito dell'istruttoria, si ritiene che TIM S.p.A. sia tenuta a corrispondere in favore dell'istante, per la totale interruzione dei servizi voce e dati, l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 12,00 al giorno per 72 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 5 agosto 2022 (data della prima segnalazione, confermata in memoria anche da TIM S.p.A.) al 4 ottobre 2022 escluso (espletamento della attivazione della linea dati in Eolo S.p.A.), per un importo complessivo pari a euro 720,00 (settecentoventi/00).

A seguito dell'espletamento della portabilità - asseritamente non richiesta - l'istante ha fruito dei servizi presso l'operatore Eolo S.p.A., sulla numerazione storica 0161315xxx, a far data dal 17 ottobre 2022. Tuttavia, già dal giorno seguente, 18 ottobre 2022, l'utente ha riscontrato il malfunzionamento del servizio voce, tempestivamente segnalato al nuovo gestore. Eolo S.p.A. ha verificato la sussistenza di un problema tecnico non ripristinabile da remoto e ha, pertanto, predisposto un intervento tecnico a domicilio, imputando, di conseguenza, il costo dell'intervento all'utente.

Invero, va rilevato che la società Eolo S.p.A., a dispetto di quanto asserito in memoria, non ha documentato alcuna forma di interlocuzione con l'utente (limitandosi ad allegare una schermata di sistema con il dettaglio dei *ticket*), né ha depositato elementi probanti e circostanziati (a titolo d'esempio, il verbale di intervento tecnico) tali da dimostrare l'imputabilità dei malfunzionamenti all'utente medesimo. Peraltro, atteso il perdurare dei disservizi, l'istante ha formulato ulteriori segnalazioni per malfunzionamento del servizio voce e dati (instabilità e lentezza della connessione) in data 20 e 26 ottobre 2022 e 4 novembre 2022. In ragione dei disservizi sulla linea, in data

27 ottobre 2022, l'utente ha effettuato il recesso dal contratto - cessato in data 25 novembre 2022 - con l'operatore Eolo S.p.A.

Ciò stante, alla luce di quanto sopra rappresentato, si ritiene che Eolo S.p.A. debba corrispondere in favore dell'istante, per il malfunzionamento del servizio voce (per la linea dati l'istante non ha prodotto le schermate del *software Nemesys* a dimostrazione della lamentata scarsa velocità di navigazione) l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a 3,00 euro al giorno per 38 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 18 ottobre 2022 (data della prima segnalazione dell'istante) al 25 novembre 2022 (data della cessazione dei servizi in Eolo S.p.A.), per un importo complessivo pari a euro 114,00 (centoquattordici/00).

Con riferimento al periodo seguente di disservizio, va rilevato che, in ragione della portabilità del numero storico in Eolo S.p.A., TIM S.p.A. ha dichiarato di aver cessato l'utenza a partire dal 17 ottobre 2022.

D'altra parte, occorre considerare che l'utente, a seguito dei lamentati disservizi, in data 27 ottobre 2022 ha esercitato il recesso dal contratto sottoscritto con Eolo S.p.A., in ragione del quale in data 25 novembre 2022 è avvenuta la cessazione dei servizi e, pertanto, del rapporto contrattuale con detto operatore.

Si ritiene pertanto, che tale data costituisca il termine ultimo per poter riconoscere l'indennizzo per il disservizio lamentato dall'utente, in assenza di un rapporto contrattuale di fornitura con i due operatori.

La richiesta di indennizzo di cui al punto ii., formulata nel GU14/616658/2023 nei confronti di TIM S.p.A., può essere accolta in quanto, in atti, non vi è alcuna evidenza di riscontro fornito dall'operatore al reclamo inviato dall'utente in data 16 agosto 2022. In relazione a tanto, TIM S.p.A. è tenuta a riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo massimo erogabile ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, pari a euro 300,00 (trecento/00).

Si osserva che la comunicazione trasmessa dall'istante il 22 ottobre 2022 non può qualificarsi propriamente un reclamo per disservizio, ai sensi della delibera n. 179/07/CSP, quanto piuttosto quale riscontro al sollecito di pagamento inviato dall'operatore TIM S.p.A.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., formulata nel GU14/616658/2023 nei confronti di TIM S.p.A., può essere accolta tenuto conto che l'utente, a far data dal 5 agosto 2022, non ha fruito dei servizi forniti dall'operatore TIM S.p.A. e, dunque, non vi è corrispettività tra le due prestazioni, di fornitura l'una e di pagamento l'altra. Di fatto, a fronte degli importi addebitati, TIM S.p.A. – che ha dichiarato in memoria un importo insoluto a carico dell'utente pari a euro 362,92 - non fornisce evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente nei periodi sopra individuati. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, TIM S.p.A. è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

In relazione a tanto la società TIM S.p.A. è tenuta a stornare i corrispettivi richiesti, come segue: a) la fattura n. RA04212xxx del 16 settembre 2022 (periodo 1° agosto 2022 – 31 agosto 2022) di importo pari a euro 46,90 dovrà essere stornata in quota parte, segnatamente dal 5 agosto 2022; b) la fattura n. RA04596xxx del 16 ottobre 2022 (periodo 1° settembre 2022 – 30 settembre 2022) di importo pari a euro 46,90 dovrà essere stornata integralmente; c) con riguardo alla fattura n. RA05214xxx del 16 novembre 2022 (periodo 1° ottobre 2022 – 16 ottobre 2022) di importo pari a euro 25,14 relativa ai costi di disattivazione, tenuto conto che la risoluzione contrattuale è avvenuta, in assenza di

prova contraria, per inadempimento da parte di Eolo S.p.A., in ragione della portabilità non richiesta dell'utenza, si ritiene equo disporre, nell'ottica del principio di *favor utentis*, lo storno integrale della fattura in questione.

Per quanto concerne le fatture n. RA05784xxx del 16 dicembre 2022 di importo pari a euro 13,22, n. RA00119xxx del 16 gennaio 2023 di importo pari a euro 10,65 e n. RA00758xxx del 16 febbraio 2023 di importo pari a euro 173,21, va rilevato che i costi imputati rappresentano rate residue e costo residuo di attivazione. Orbene, si osserva che l'assenza di qualsiasi altro elemento utile ad attestare la non debenza degli importi fatturati (a titolo d'esempio, il contratto con indicazione dei costi di attivazione, attestazioni di pagamento delle rate già corrisposte) non ha consentito di svolgere le valutazioni di merito in ordine alla asserita indebita fatturazione, relativa, peraltro, a costi di attivazione. Trattandosi, dunque, di contestazioni generiche - l'istante ha richiesto lo storno "fatture emesse durante il disservizio" - non suffragate da un supporto documentale che consenta di verificare quanto eccepito, la richiesta non può essere accolta.

Da ultimo, va precisato che non può essere accolta la richiesta di storno della fattura n. RA03556xxx del 16 agosto 2022, per un importo pari a euro 46,90, in quanto la fatturazione è relativa al periodo 1° - 31 luglio 2022 e la prima segnalazione di disservizio è pervenuta all'operatore solo in data 5 agosto 2022.

Si dà atto, infine, che le istanze GU14/616646/2023 e GU14/616658/2023 sono state trasferite, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Piemonte, rispettivamente, in data 26 giugno 2023 e 27 giugno 2023.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitano, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente le istanze dell'utente M.B. nei confronti di Eolo S.p.A. e TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Eolo S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, il seguente importo:

i. euro 114,00 (centoquattordici/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a stornare in quota parte la fattura n. RA04212xxx di importo pari a euro 46,90 e integralmente le fatture n. RA04596xxx di importo pari a euro 46,90 e n. RA05214xxx di importo pari a euro 25,14, tutte riferite all'utenza n. 0161315xxx.

4. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza,

con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, i seguenti importi:

- i. euro 720,00 (settecentoventi/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

5. Le società Eolo S.p.A. e TIM S.p.A. sono tenute, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del *Codice*.

7. 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.

Roma, 19 marzo 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba