CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Vice Presidente Dirigente	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini ~~Stefano Rasulo~~ Enrico Beda Edoardo Figoli Maurizio Santone

Deliberazione n. 29 del 3 luglio 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX/ TIM s.p.a. (KENA MOBILE) (GU14/668499/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	**X**	
Fabrizio Comencini	**X**	
Stefano Rasulo		**X**
Enrico Beda	**X**	
Edoardo Figoli	**X**	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto anche con funzioni di verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni"*, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXX del 13/03/2024 acquisita con protocollo n. 0078264 del 13/03/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante espone quanto segue. Dal 4.5.2023 (data di completata portabilità) il numero XXXXXXX dello studio legale (numero registrato all'Albo Avvocati del collega di studio XXXXXXXXX in specie) non è mai stato raggiungibile da chiamate esterne. Se chiamato dall'esterno suona libero per il chiamante (ma senza che squilli l'apparecchio in studio). Inoltre se da esso si chiama verso l'esterno, al chiamato risulta che la telefonata gli giunge dal numero XXXXXXXX del tutto estraneo allo studio (e che per giunta risulta da appartenere ad altro utente dai pubblici elenchi). L'istante espone di aver svolto decine e decine di chiamate al 191 sin da maggio 2023 ed inviato decine di PEC senza che mai vi sia stata neppure risposta ad esse (e tanto meno soluzione). Il danno è gravissimo perché comporta la totale irraggiungibilità dell'Avvocato da parte della clientela italiana ed estera che pensa ormai che lo studio sia chiuso (urge rimedio anche e specie per i clienti detenuti per necessità penali, i quali dal carcere solo il numero fisso registrato all'Albo possono chiamare, ma ut supra squilla sempre a vuoto). In concreto il fornitore TIM S.p.A. (P. IVA 00488410010) ha errato sin dalla base nell'installazione degli apparati e nel collegamento operativo del numero di telefono predetto e dei due telefax dello studio XXXXXXXX e XXXXXXX, anch'essi mai attivati in concreto per mancato collegamento con gli apparecchi fax interni e/o con il sistema VOIP che avrebbe dovuto gestire tutte le linee di studio (con sistema TIM ComUnica Business). Per giunta sono state attivate ben tre ADSL invece di quella unica di base per lo studio che era prevista e TIM non ha neppure completato la pratica di portabilità della ADSL dal precedente fornitore (che dunque a insaputa dell'istante continua a pretendere di essere pagato per il servizio ADSL non assoggettato a portabilità da nuovo fornitore), nonostante i reiterati reclami (a partire da scritto in data 23.5.2023, reiterato con PEC del 30.5.2023 ed altre).

L'istante formula, quindi, le seguenti richieste:

1) in via di estrema urgenza (anche cautelare): ordinare a Tim S.p.a. di attivare per il numero XXXXXXX le funzioni voce (chiamate in entrata ed in uscita con quel numero) con massima urgenza;
2) ordinare a Tim S.p.A. di attivare concretamente il funzionamento anche dei due telefax di studio (XXXXXXXX e XXXXXXXXX;
3) accertare il grave inadempimento di Tim S.p.A. ai propri obblighi contrattuali e di legge e la sua conseguente responsabilità risarcitoria (con riserva di azione al riguardo avanti all'A.G.O. per quanto di sua competenza);
4) in ogni caso, ordinare a Tim S.p.A. di annullare tutte le fatture relative ad attivazioni erronee da parte di Tim S.p.A. di linee non richieste ed incoerenti con i servizi previsti (tra cui due linee autonome con tanto di autonoma Adsl per ciascuno dei due numeri di fax predetti, peraltro non funzionanti) ed a rimborsare quanto già pagato per le fatture indebitamente emesse;
5) condannare Tim S.p.A. al massimo indennizzo spettante ad utenza business/professionale per la mancata fornitura del servizio (qualificabile come perdurante omissione di pubblico servizio) dovuto dal 4/5/2023 e comunque dallo scritto di formale reclamo del 23/5/2023 per ciascuno dei tre numeri di cui mai ha attivato la funzionalità.

2. **La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto – Tim S.p.A. – ha prodotto memoria difensiva in data 6/5/2024, rilevando quanto segue. L'istante lamenta quanto al n. XXXXXXX di non poter ricevere chiamate, la mancata attivazione dei due numeri di fax e l'attivazione non richiesta di 3 ADSL. Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso quanto segue: - 1° dicembre 2022: L'istante ha sottoscritto un contratto di abbonamento per progetto NICI con connettività Fibra Professional con l'abbinamento di 4 linee VoIP (XXXXXXXXXXXXXXXX) che viene regolarmente realizzato il 17 febbraio 2023; - 3 e 13 aprile 2023: l'istante in data 3 aprile 2023 ha sottoscritto 2 contratti di abbonamento per l'attivazione di linee TUTTTO FTTCab (XXXXXXXXXXXXX)ed il 13 aprile 2023 per la linea XXXXXXXXX Le linee sono state attivate il 4 maggio 2023; - 17 maggio 2023 l'utente ha contattato il servizio 191 per lamentare il guasto alla connet-tività ed alle linee telefoniche; il servizio 191 ha aperto TT di assistenza tecnica per l'intervento onfield del tecnico per le riconfigurazioni del caso ed il disservizio è stato risolto in un paio di giorni; 23 maggio 2023: l'istante ha inviato pec lamentando un guasto al centralino TIM ed alle linee telefoniche; il servizio 191 ha inviato in data 9 agosto 2023 risposta scritta con la quale ha confermato che nessun disservizio è stato evidenziato e che la velocità di navigazione Internet è in linea col tipo di servizio attivato e posseduto dal cliente. - 11 luglio 2023: l'istante ha contattato il servizio 191 per lamentare il funzionamento della connettività fibra; il servizio 191, verificato da remoto il funzionamento ed i parametri corretti della navigazione Internet, ha confermato che nessuna anomalia era presente sulla linea. - 21 novembre 2023: l'utente ha contattato telefonicamente il servizio 191 per richiedere delucidazioni in merito alle linee intestate ed alla loro funzionalità; il servizio 191 in data 2 dicembre 2023 ha inviato lettera di risposta confermando la correttezza delle lavorazioni eseguite. - 19 febbraio 2024: l'istante, in pendenza del procedimento Corecom, ha sottoscritto un ampliamento del progetto NICI esistente con la richiesta di inserire all'interno dello stesso le linee telefoniche oggetto del contenzioso (n.XXXXXXXXX n.XXXXXXXXXXXXXX con tecnologia VoIP. Alla luce di quanto esposto, le linee sono state attivate nel pieno rispetto della modulistica sottoscritta dall'istante e dai tecnici TIM non sono stati riscontrate le problematiche tecniche lamentate dall'utente.

Si precisa infine che c'è un insoluto complessivo di € 3.808,17 di cui € 1.654,64 sulle linee n.XXXXXXXX, XXXXXXXX e n.XXXXXXX ed i restanti € 2.153,53 relativi al progetto NICI.

TIM S.p.A. conclude chiedendo il rigetto integrale delle istanze dell'utente.

Con note del 24/5/2024, l'avv. XXXXXXX replica alla memoria dell'operatore, contestando totalmente l'esposizione dell'operatore.

Essa fa esclusivo riferimento a rapporti interni di TIM che non hanno alcun valore, specie sul piano probatorio, già solo per il fatto che si tratta di mera reportistica interna di TIM erronea ed inconferente che ha lasciato totalmente irrisolti i problemi segnalati decine di volte all'assistenza TIM che per oltre 12 mesi non è stata minimamente in grado di porvi rimedio (e per vero neppure di capire cosa necessitasse, limitandosi a rispondere che "a computer" risultava tutto a posto, anche se il servizio si tre linee – 2 fax e la linea telefonica voce fissa di studio dell'Avv.XXXXXXXXX non funzionavano affatto (questo era l'oggetto unico e costante delle doglianze e chiamate ai servizi di assistenza TIM). Lo ha già confermato del resto formalmente il provvedimento temporaneo dello stesso CORECOM VENETO N. GU/5/648804/2023 del 14.12.2023, che qui si richiama integralmente. La sostanza reale è che il servizio richiesto (migrazione di 4 numeri per passaggio a TIM Progetto NICI con corrispondenti 4 linee, oltre ad ADSL Fibra) non è stato da TIM attivato fino al marzo del corrente anno 2024 per ben tre dei quattro numeri oggetto di migrazione (il solo reso funzionante fu lo XXXXXXXXX). Dopo il provvedimento temporaneo CORECOM N. GU/5/648804/2023 del 14.12.2023 non ha manco rispettato l'ordine di attivazione ivi contenuto, col quale si ordinava a TIM di attivare la linea telefonica voce XXXXXXX entro il 18.12.2023. TIM vi ha dato luogo solamente nel marzo 2024, ben oltre un anno e quattro mesi di distanza dalla sottoscrizione del contratto di migrazione del ° dicembre 2023. Dal marzo 2024, peraltro, facendo intervenire un tecnico ed un apposito incaricato di risolvere la riprovevole situazione, tutto è stato finalmente reso funzionante: questa è la conferma che evidentemente la fornitura regolare del servizio era possibile ab initio. Gli errori accumulati da TIM nella gestione della pratica, sia sul piano tecnico sia su quello di formalizzazione contrattuale ed amministrativa sono stati madornali. La cosa peggiore e che li evidenzia come tali, per giunta, è che la mano destra tecnica di TIM non ha mai saputo e/o capito cosa faceva la mano sinistra sua amministrativa e viceversa, sicché l'una e l'altra ad ogni richiesta e protesta rispondevano che a ciascuna risultava tutto a posto! Il sottoscritto per tutte le linee di studio (2 voce e 2 fax) ha svolto una sola e semplice richiesta: migrarle sotto NICI TIM ComUnica (il nome vorrà ben dire qualcosa). La richiesta è stata raccolta e registrata dall'Agenzia ufficiale TIM SAMIT S.r.l. in persona del Sig. XXXXXXXX in specie. Si richiama integralmente qui il contenuto della memoria difensiva già depositata a suo tempo in data 11.12.2023 nella pregressa procedura conciliativa sopra citata e da

intendersi qui come integralmente trascritta, rigo per rigo. Il gravissimo inadempimento di TIM del resto è dimostrato da un fatto assai semplice: ha fatto installare ai suoi tecnici apparati per ricezione fax (su due connessioni attivate senza ragione alcuna fuori centralino NICI) senza minimamente curarsi di collegarli ai due apparecchi telefax fisicamente!!! 11. Il numero XXXXXXXXX voce dell'Avv. XXXXXX XXXXXX poi non è mai stato messo in grado di funzionare fino al marzo 2024, costringendolo a svolgere l'intera sua attività di avvocato tramite chiamate al cellulare, con gravissimo danno di immagine e, diremmo, financo alla persona (posto che i clienti una volta contattati da quel numero cellulare a quello hanno per oltre un anno poi fatti riferimento per le loro chiamate, con buona pace della quiete personale, non rispondendo ad esso la segreteria ma direttamente l'avvocato cassazionista interessato!). Stiamo parlando, molto concretamente, di un caso assai grave di mancata attivazione della linea telefonica (per migrazione) e di perdita del numero di riferimento professionale per la clientela e gli uffici stessi di Giustizia, per tacere del mancato funzionamento per 14 mesi dei due telefax dello studio legale, che – si ricorda – è tenuto per legge ad averli (funzionanti) e ad indicarli esplicitamente in ogni atto giudiziale che viene depositato (in aggiunta all'indicazione della PEC dei legali). La conclusione doverosa è che "il ritardo nell'attivazione della linea telefonica obbliga la compagnia telefonica a risarcire il danno da perdita di chance per perdita della clientela" e non siamo noi a dirlo ma si tratta della impeccabile conclusione secondo diritto indicata dalla Suprema Corte di Cassazione con la recente sua sentenza n. 10885 del 23 aprile 2024. Si conferma indi interamente la domanda risarcitoria svolta, e precisamente comprensiva basilare di integrale annul-lamento da parte di TIM, con le dovute note di accredito, per tutte le fatture inerenti le linee diverse dal NICI Comunica(per 4 linee numeri, non a caso), indebitamente attivate e dunque recanti pretese di pagamento indebite (anche perché comunque in concreto non funzionanti), evidenziandosi qui che esse per giunta continuano ancora oggi ad arrivare (alla faccia del buon ordine amministrativo in TIM), nonché con il riconoscimento in forma di credito compensativo (anche del dovuto pregresso) per corrispettivi di servizio anche futuri secondo contratto, fino ad assorbimento del richiesto e dovuto risarcimento, come da domanda svolta in questa sede.

Con memoria depositata il 28/5/2024, l'istante ha formulato le seguenti "note di chiarimento".

A conclusione della memoria di controparte in oggetto è stato indicato un insoluto complessivo del ricor-rente pari ad € 3.808,17, specificando che di tale importo € 2.153,53 sono relativi a bollette riferibili al progetto NICI, mentre € 1.654,64 sarebbero relativi alle linee XXXXXX, XXXXX e XXXXX. Solo le bollette elative al programma NICI possono dirsi debitamente fatturate (per un totale ad oggi di € 2.710,96, precisamente, tenendo conto delle bollette a scadere dopo il 6/5/2024). Salva però resta la compensazione anche rispetto ad esse con il richiesto indennizzo e/o risarcimento per il gravissimo ina-dempimento di TIM denunziato in questa sede. Invece sono frutto di un'errata ed indebita fatturazione le bollette relative alle tre linee telefoniche sopraindicate ed autonomamente fatturate da Tim. Infatti, dette fatture sono relative ai due numeri di fax dello studio legale e del numero voce XXXXXXX, che invece dovevano essere ricompresi sin dall'origine nel progetto NICI (come risulta dal relativo modulo d'ordine originario e relativi allegati). Inoltre detti numeri non sono stati da TIM affatto messi in funzione utilizzabile fino a tutto il marzo 2024, allorché essi sono stati finalmente collegati al centralino virtuale NICI, come doveva essere ab origine, ossia oltre un anno prima. Quindi per le 3 utenze telefoniche predette, indebitamente fatturate in modo autonomo (e comunque non rese funzionanti) nulla è dovuto.

Si evidenzia inoltre che per dette 3 linee furono inizialmente pagate con domiciliazione automatica svariate bollette, sicché il versato per esse costituisce credito verso TIM per indebito oggettivo di cui si dovrà tenere buon conto (anche compensativo).

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le istanze dell'utente appaiono parzialmente meritevoli di accoglimento.

Quanto alle istanze sub nn. 1) e 2), con cui l'Avv. XXXXXXXXX chiede, rispettivamente, ordinare a Tim S.p.a. di attivare per il numero XXXXXXXXX le funzioni voce (chiamate in entrata ed in uscita con quel numero) e per i numeri XXXXXXXXX e XXXXXXXX di attivare concretamente il funzionamento anche dei due telefax di studio, assume rilievo decisivo la dichiarazione resa in fascicolo dall'istante il 14/3/2024, con la quale è stato precisato che TIM ha provveduto a risolvere gli inconvenienti, come chiesto nel maggio 2023, inviando tecnico in data 1/3/2024.

Pertanto, tali richieste devono ritenersi implicitamente rinunciate dall'utente e deve dichiararsene la consequenziale cessata materia del contendere.

Quanto all'istanza sub n. 3), con cui l'utente chiede accertare il grave inadempimento di Tim S.p.A. ai propri obblighi contrattuali e di legge e la sua conseguente responsabilità risarcitoria, deve rilevarsi che – come peraltro rilevato dall'utente stesso – la competenza sul punto è ascrivibile esclusivamente all'A.G.O., potendosi controvertere in questa sede unicamente di indennizzi, storni e rimborsi, ai sensi del vigente Regolamento indennizzi. Tale istanza è pertanto inammissibile.

Relativamente al merito della questione, devono formularsi le seguenti considerazioni.

Quanto all'istanza sub n. 4), con cui l'avv. XXXXXXXXX chiede di "ordinare a Tim S.p.A. di annullare tutte le fatture relative ad attivazioni erronee da parte di Tim S.p.A. di linee non richieste ed incoerenti con i servizi previsti (tra cui due linee autonome con tanto di autonoma Adsl per ciascuno dei due numeri di fax predetti, peraltro non funzionanti) ed a rimborsare quanto già pagato per le fatture indebitamente emesse", essa deve ritenersi non accoglibile. L'istanza, infatti, si configura generica e non provata, non essendo stata data adeguata evidenza né delle asserite linee non richieste né delle fatturazioni oggetto di contestazione; del pari, neppure sono state allegate le fatture che si ritengono indebitamente emesse, con ciò venendo meno a quell'onere di specificità dell'istanza posto a presidio della parità delle parità delle parti. Si aderisce al principio, cristallizzato da costante giurisprudenza, per il quale "l'omesso deposito dei documenti contabili cui sono riferite le contestazioni non consente di compiere un adeguato accertamento istruttorio in ordine alla fondatezza delle doglianze dell'utente" (v. Delibera Agcom N. 15/20/CIR).

E' necessario precisare che la memoria depositata in data 28.05.2024 non può essere valutata ai fini istruttori, in quanto tardivamente prodotta rispetto al termine di cui all'art. 16, comma 2 dell'allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS. "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi*" che, nel caso de quo, scadeva il 26.05.2024.

Quanto alla richiesta di parte istante suelencata al punto 5), deve rilevarsi quanto segue, procedendo a un'analisi per le linee asseritamente disservite (XXXXXXX voce e XXXXXXXXX/XXXXXXX entrambe fax).
Sulla linea XXXXXXX In primis, deve essere rilevato che l'istante afferma che dal 4/5/2023 il numero XXXXXXXXXX è stato irraggiungibile da chiamate esterne. A comprova di tale affermazione, l'istante allega propri reclami PEC del 23/5/2023, successivamente reiterato con PEC del 30/5/2023 e, ancora, con PEC del 5/7/2023, con i quali, con sufficiente specificità, egli ha argomentato i disservizi lamentati, relativamente alla fonia, per telefonate in entrata e in uscita dalla linea XXXXXXXX. Allega inoltre ulteriore reclamo del 31/10/2023, con il quale sono state ulteriormente ribadite le richieste originarie relative alla linea XXXXXXX ed è stato lamentato il non funzionamento dei telefax di studio.
Si rileva pertanto come, nella propria articolata istanza di definizione, l'Avv. XXXXXXXX abbia adempiuto in modo sufficientemente specifico all'onere della prova gravante sull'istante e ponendo l'operatore in condizione di poter altrettanto specificamente riscontrare le richieste dell'utente e, se del caso, confutarle.
L'operatore espone, nella propria memoria difensiva, che la linea XXXXXX sarebbe stata effettivamente attivata in data 4/5/2023, che il 23 maggio 2023 l'istante avrebbe "inviato pec lamentando un guasto al centralino TIM ed alle linee telefoniche" e che "il servizio 191 ha inviato in data 9 agosto 2023 risposta scritta con la quale ha confermato che nessun disservizio è stato evidenziato e che la velocità di navigazione internet è in linea col tipo di servizio attivato e posseduto dal cliente".
Espone, infine, che il 21 novembre 2023 "l'utente ha contattato telefonicamente il servizio 191 per richiedere delucidazioni in merito alle linee intestate e alla loro funzionalità; il servizio 191 in data 2 dicembre 2023 ha inviato lettera di risposta – confermando la correttezza delle lavorazioni eseguite", e che l'istante, in pendenza del procedimento qui in esame, ha sottoscritto un ampliamento del progetto NICI esistente con la richiesta di inserire all'interno dello stesso le linee telefoniche oggetto del contenzioso (XXXXXXXX, XXXXXXX e XXXXXXX, le prime 2 fax, l'ultima fonia). Con il riscontro a mezzo PEC del 9/8/2023 richiamato nella memoria difensiva dell'operatore, Tim S.p.A. ha comunicato all'istante che, "a seguito della Sua richiesta a mezzo PEC del 30/5/2023 (…) non avendo indicato la linea sulla quale riscontra un disservizio, abbiamo aperto un tk di assistenza N. METT0085659349 del 7/8/2023 sul centralino voip (che offre un servizio dati e fonia). I tecnici che hanno effettuato i controlli sulla connettività di supporto al centralino, la tgu XXXXXXXX, non hanno rilevato disservizi o anomalie". Il riscontro a mezzo PEC del 2/12/2023, parimenti richiamato nella memoria difensiva dell'operatore, è stato inviato all'utente non in risposta al reclamo del 31/10/2023 ma a telefonata al 191 del 21/11/2023. Con la PEC del 2/12/2023, Tim. S.p.A. ha comunicato all'istante che "a seguito della Sua richiesta del 21/11/2023 (…) Le comunichiamo che dalle verifiche della documentazione allegata alla pratica di rientro N. 1-16071198656 Delibera 35 è emerso quanto segue: il contratto sottoscritto in data 1/12/2022 (…) prevede il rientro della sola linea XXXXXXXX in tecnologia voip e, l'attivazione di due nuove numerazioni voip. Le due nuove voip sono le numerazioni XXXXXXXXX-XXXXXXXX. La tgu del centralino è la N.XXXXXXXXX supportata dalla connettività dati XXXXXXXXX. La linea XXXXXXXXX è rientrata con Delibera 35 come da documentazione allegata alla pratica N. 1-16749317397 e sottoscritta il 13/04/2023 (firma digitale da numero mobile XXXXXXXXXX). La linea XXXXXXXXX è rientrata con Delibera 35 come da documentazione allegata alla pratica N1-16749032570 e sottoscritta il 13/04/2023 (firma digitale da numero mobile XXXXXXXXX). Per le linee XXXXXXXX -XXXXXXXX è stato sottoscritto il rientro in fibra. Per i motivi sopra elencati non si accoglie il reclamo per errata attivazione."
Tutto quanto sopra premesso, si deve rilevare, altresì, che l'affermazione dell'operatore per cui la linea XXXXXXXX veniva "regolarmente attivata" è pienamente smentita dal fatto che l'istante ha abbia dovuto attivare la procedura d'urgenza per l'attivazione della linea in parola ancora il 4/12/2023, conclusasi con provvedimento

GU5/648804/2023 che, in data 14/12/2023, ha disposto l'attivazione della linea entro la data del 18/12/2023. Deve essere posto in adeguato rilievo, inoltre, come, a ben vedere, non sia mai stata data appropriata risposta al reclamo inviato dall'utente il 23/5/2023 e reiterato il 30/5/2023 e il 5/7/2023. Infatti, il primo riscontro del 9/8/2023 muove dal presupposto, smentito documentalmente, che l'utente (nel proprio reclamo del 30/5/2023) non avesse specificato la linea disservita, mentre è accertato che la linea in parola fosse stata chiaramente identificata sin dal primo reclamo del 23/5/2023, sia poi in quello del 30/5/2023 sia in quello del 5/7/2023 (si veda in proposito il reclamo del 23/5/2023 - ritrasmesso dall'utente il 30/5/2023 - che così testualmente esordisce: "inoltro con la presente formale reclamo per quanto sta accadendo sulla linea telefonica fissa con numerazione XXXXXXXXX").
Da questa erronea auto-rappresentazione della realtà è derivato che i controlli tecnici effettuati da Tim S.p.A., di cui quest'ultima dà conto nella propria nota PEC del 9/8/2023, non siano considerabili quali riscontro a reclamo, poiché (a quanto è dato capire e senza che, sul punto, la memoria difensiva soccorra in senso opposto) sono stati diretti a verificare la funzionalità di servizi differenti da quello il cui mancato corretto esercizio era stato lamentato dall'utente.

Si ritiene provata, inoltre, la debenza da parte dell'operatore dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio di cui all'art. 6 del Regolamento, raddoppiato stante la natura affari dell'utenza, per il periodo decorrente dal giorno successivo alla data di prima contestazione del problema (effettuata il 23/5/2023) alla data di effettiva conclusione dell'interruzione della linea. A questo proposito, si nota che, nella propria memoria, l'operatore ha genericamente fatto presente che "le linee sono state attivate il 4 maggio 2023" (ivi compresa la linea XXXXXXXXX) – circostanza non comprovata – e non ha specificamente contestato l'argomentazione di parte istante per la quale l'attivazione sarebbe stata compiutamente svolta solo il 1/3/2024. Quest'ultima data, pertanto, dovrà essere considerata quale dies ad quem per il computo delle spettanze dovute all'utente.

Pertanto, ai sensi degli artt. 7 comma 2 e 6 del Regolamento indennizzi, si ritiene dovuto da Tim S.p.A. all'Avv. XXXXXXXX l'importo di € 12/die per n. 282 giorni (dal 24/5/2023 al 1/3/2024), per complessivi € 3.384,00=, per malfunzionamento della linea XXXXXXXX. Si tenga inoltre in considerazione la circostanza che l'operatore non risulta aver cooperato con l'utente informandolo delle ragioni tecniche, amministrative o di altro genere ostative all'apertura della linea.

Sulle linee fax XXXXXX e XXXXXXX: l'istante lamenta con formulario GU14 del 13/3/2024 anche il non funzionamento dei due telefax nn.XXXXXX e XXXXXXX, asseritamente mai attivati in concreto dalla data di completata portabilità/attivazione del 4/5/2023.
Con riguardo alle 2 linee in questione, si rileva quanto segue.
Preliminarmente, va considerato che l'utente ha circoscritto il perimetro del procedimento d'urgenza GU5/648804/2023 attivato il 4/12/2023 (contestualmente alla procedura di conciliazione UG/648801/2023) alla sola richiesta di attivazione urgente della linea XXXXXXX, senza procedere ad analoga istanza anche per le linee XXXXXX e XXXXXX. Va inoltre posto in adeguato rilievo che, a differenza del disservizio relativo all'utenza XXXXXXXX, reclamato sin dal 23/5/2023, il malfunzionamento delle 2 linee di telefax è stato lamentato dall'utente solo con PEC del 31/10/2023.

Si ritiene provata, ai sensi dell'art. 7 comma 2 del Regolamento indennizzi, la debenza da parte dell'operatore dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio di cui all'art. 6 del Regolamento, raddoppiato stante la natura affari dell'utenza, per il periodo decorrente dalla data di prima contestazione del problema (31/10/2023) alla data di effettiva conclusione dell'interruzione della linea.
A questo proposito, si nota che, nella propria memoria, come già sottolineato per la linea XXXXX l'operatore ha genericamente fatto presente che "le linee sono state attivate il 4 maggio 2023" (ivi compresa le linee XXXXX e XXXXXX) – circostanza non comprovata – e non ha specificamente contestato il rilievo di parte istante per il quale l'attivazione sarebbe stata compiutamente svolta solo il 1/3/2024. Quest'ultima data, pertanto, dovrà essere considerata quale *dies ad quem* per il computo delle spettanze dovute all'utente.
La circostanza che parte istante sia rimasta sostanzialmente inerte per circa 6 mesi (dal 4/5/2023 al 31/10/2023), che non abbia contestato prima del 31/10/2023 il disservizio sulle linee XXXXXX e XXXXXXX e che non abbia richiesto l'attivazione di procedura d'urgenza anche per tali utenze (concorrendo in buona sostanza all'inerzia dell'operatore) orienta questo Comitato, nel solco di giurisprudenza costante (v. Corecom Veneto, deliberazione n. 9/2024), a ritenere corretta una diminuzione dell'indennizzo di cui all'art. 7, comma 2 del Regolamento (comprensivo del raddoppio del beneficio previsto per le utenze affari), in applicazione del principio di equità statuito dalle Linee guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, stabilita in via equitativa nella misura del 30%.

Pertanto, ai sensi degli artt. 7 comma 2 e 6 del Regolamento indennizzi, si ritiene dovuto da Tim S.p.A. all'avv.XXXXXXXXX l'importo di € 12/die per n. 121 giorni (dal 31/10/2023 al 1/3/2024) = pari a € 1.452,00, importo ridotto in via equitativa del 30%, per una somma così risultante pari a € 1.106,40, per il complessivo malfunzionamento delle linee XXXXXXXX e XXXXXXXX.

Conseguentemente, all'istante sono riconosciuti: € 3.384,00= a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea XXXXXXX e € 1.106,40= a titolo di indennizzo per malfunzionamento delle linee XXXXXXX e XXXXXXXXX per un importo così risultante pari a complessivi € 4.490,40, da compensarsi con l'insoluto di € 3.808,17= a carico dell'istante.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di TIM per le motivazioni di cui in premessa.
   TIM S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere all'istante:
   € 3.384,00, a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea XXXXXXXXX;
   € 1.106,40, a titolo di indennizzo per malfunzionamento delle linee XXXXXXX e XXXXXX per un importo così risultante pari a complessivi € 4.490,40,

   Di determinare la compensazione tra la somma di € 4.490.40= cui al punto 1. del presente dispositivo e l'insoluto a carico dell'istante, pari ad € 3.808,17=

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.

4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.