

DELIBERA n°_33_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/396227/2021)**

Il Corecom Sicilia

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 01/042022;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 19/02/2021 acquisita con protocollo n. 0088332 del 19/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXXX XXXX, codice fiscale XXXXXXXXX, (di seguito Istante o Utente), in relazione al servizio di telefonia fissa XXXXXXXXX, di tipo privato, nei propri scritti, dichiara, in sintesi, quanto segue. La linea telefonica fissa, oggetto della presente controversia, attiva continuativamente dal 1983, è stata cessata ingiustamente da Tim SpA che inoltre è stata inadempiente per non aver riparato il guasto o disservizio occorso in data 11.10.2018. (Segnalazione al 187 n. 00375333 dell'11.10.18) per il crollo dei cavi sull'attraversamento stradale causato dal cedimento del cavetto d'acciaio corrosivo. Oltre all'inadempienza contrattuale ha violato le regole di correttezza generali sancite dal codice civile c.c. eludendo quanto dichiarato nella raccomandata a.r. di Tim SpA del 16.03.19 e inducendo in errore la sottoscritta titolare del contratto in ordine alla reale volontà dell'ufficio legale Tim SpA di "intraprendere ogni azione utile per effettuare il definitivo ripristino della linea". Ha rifiutato di effettuare il rimborso delle fatture pagate, in assenza di servizio, e in attesa della riparazione del danno. Ha iniziato una pratica di recupero di crediti per somme non dovute perché in assenza di servizio voce/adsl (telefonata ricevuta in data 02.08.19). Non ha mai attuato alcuna soluzione tecnica alternativa. Non ha mai iniziato le pratiche per l'imposizione della servitù avverso il terzo proprietario che si è opposto all'ingresso nel fondo. Ha applicato risoluzione contrattuale della linea telefonica apparentemente e formalmente a causa di morosità ma in realtà per aver vessato la cliente con i comportamenti contraddittori e inconcludenti anzidetti. Non ha installato l'antenna Fwa come da accordi scritti nel corso del GU5 (GU5/326082/2020). Ha determinato l'infruttuosa archiviazione del GU5 sulla base di informative totalmente infondate rilasciate sulla piattaforma on line (informativa del 16/10/2020 intitolata "Altro -Lavorazione conclusa - Creato da: TIM SpA (Kena mobile)" -"la cliente ha rifiutato la riattivazione come da note OL: Causale:Q05-Q05 - AN - RINUNCIA CLIENTE con intervento-si annulla come da richiesta customer saluti"). Nonostante l'informativa infondata fosse stata tempestivamente smentita per iscritto in

data 16.20.20 (PROT. 0428087) seguiva un'altra informativa da Tim SpA l'informativa del 28.10.20" vi segnaliamo che la linea è cessata. l'ol di attivazione è stato annullato per opposizione, ma il cliente si è reso disponibile all'attivazione del servizio fwa." e successivamente il procedimento GU5 è stato archiviato per cause incomprensibili senza che la sottoscritta abbia mai rinunciato alla linea telefonica, al GU5 e abbia mai chiesto la cessazione della linea (archiviazione del 2.11.20 protocollata 0453545). Ha determinato la perdita della numerazione attiva da ventuno anni. Ha lasciato in stato di abbandono metri lineari 350 di linea telefonica montata su n. 8 pali. Ha determinato l'isolamento permanente dell'abitazione dei miei familiari e l'impossibilità di stipulare contratto con altri operatori perché non esistono altre linee fisse che quella oggetto del presente GU14. Dopo la segnalazione del guasto, in data 13.10.2018 venivamo contattati da un tecnico Tim il quale si faceva accompagnare sui luoghi del guasto, ne visionava l'entità e ci riferiva contestualmente che era necessaria l'installazione di due pali nuovi per rifare l'attraversamento stradale. Nel periodo successivo al 13.10.2018 sono state effettuate altre segnalazioni e solleciti chiamando al 187 per lo stesso disservizio e per la messa in sicurezza dei cavi scoperti sino alla data del 15.01.2019 allorquando un altro funzionario della Tim SpA ci contattava e successivamente visionava i luoghi del guasto alla linea. Nei giorni successivi ci contattava nuovamente e contestualmente faceva accorrere una pattuglia dei carabinieri chiedendo agli stessi di accogliere un esposto da parte di Tim avverso un proprietario di un appezzamento di terreno ove è ubicato uno dei pali da sostituire per poter ripristinare l'attraversamento stradale. L'esposto, che fu sottoscritto dal funzionario Tim, aveva ad oggetto l'opposizione del predetto proprietario all'ingresso degli operai e dei mezzi meccanici. Lo stesso funzionario ci consigliava di attendere l'esito delle iniziative dell'ufficio legale Tim e di continuare a pagare le fatture chiedendo i rimborsi via fax. Ciò al fine di mantenere in vita amministrativamente il contratto per il tempo necessario allo sblocco dell'impedimento. In data 16.03.2019 riceviamo lettera raccomandata A.R. da Tim la quale comunicava il seguente testo : "Oggetto: Riparazione guasto n. XXXXXXXX Con riferimento all'attuale disservizio della linea suindicata, intestata a XXXX XXXX La informiamo che i tecnici intervenuti per la riparazione del guasto, non sono riusciti a ripristinare la funzionalità dell'impianto a causa dell'opposizione all'accesso in altrui proprietà per l'esecuzione delle opere necessarie. La informiamo altresì, che provvederemo ad intraprendere ogni azione utile per effettuare il definitivo ripristino della linea. A disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento, inviamo distinti saluti." Fiduciosi di tali aspettative comunicateci da Tim per il definitivo ripristino della linea continuiamo a pagare le fatture che puntualmente arrivano ogni mese e contestualmente iniziamo a richiedere via fax i rimborsi come ci era stato indicato dallo stesso personale Tim anche dal 187. Cio' al fine di mantenere in vita il contratto dal punto di vista amministrativo e nella buona fede dell'attesa. In data 18.03.2019 paghiamo euro 194,84 per le fatture di Novembre 2018, Dicembre 2018, Gennaio 2019. Ciò in attesa fiduciosa del definitivo ripristino della linea come da raccomandata A.R. ricevuta. In data 19.03.2019 paghiamo la fattura febbraio 2019 di euro 64,50 e inviamo via fax la prima richiesta di rimborso (ne saranno inoltrate sei, sino al 9 settembre 2019 e senza esito). La prima richiesta di rimborso conteneva anche un sollecito e delle indicazioni circa la volontà della parte istante e precisamente di rimborsare la

somma di euro 236,52 perché relative ad un periodo posteriore alla data di inizio del disservizio. Altresì veniva chiesto di non interrompere il contratto preservandone i contatti sull'armadio collocato sulla statale e di preservarne il numero, di avviare al più presto possibile ogni azione legale contro il proprietario che si è opposto all'ingresso degli operai inviati da TIM per l'esecuzione delle opere, di risolvere il disservizio senza ingiustificati ritardi o omissioni onde evitare danni economici agli immobili serviti dalla linea. In data 20.03.2019 inviamo un ulteriore reclamo per disservizio tramite pec a Tim SpA. In data 04.04.2019 Tim SpA risponde negativamente al reclamo con il seguente testo: "Gentile cliente, a seguito della segnalazione di cui in oggetto pervenuta il 22/03/2019, ti informiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la tua richiesta in quanto, la ritardata riparazione del guasto è causato da eventi non imputabili a TIM, nulla è dovuto a titolo di indennizzo in conformità a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Con l'occasione, al fine di non incorrere nelle azioni di recupero previste dalle Condizioni Generali di Abbonamento, ti invitiamo, nel caso non avessi ancora provveduto, al pagamento del Conto TIM n. 02/2019 per l'importo di 72,14 euro (IVA inclusa), entro 13 giorni dalla data della presente." In conseguenza di tale diniego viene a configurarsi un comportamento scorretto da parte di Tim SpA perché da una parte era inadempiente e contraddittoria in ordine alla risoluzione del disservizio perché, dopo la constatazione dell'opposizione del terzo, non ha messo in atto alcuna soluzione effettiva per ripristinare un collegamento telefonico/adsl e dall'altra parte ci intimava di pagare le fatture, passate, presenti e future indefinitamente a pena di risoluzione contrattuale. Il mancato rimborso delle quattro fatture precedentemente pagate non faceva ben sperare e perciò a partire dalla fattura di febbraio 2019 appariva ingiusto versare indebitamente delle mensilità per un servizio inesistente e per il mancato avvio della pratica di costituzione della servitù nei confronti del terzo proprietario del fondo ove è ubicato il palo da sostituire. Quindi tale posizione ambigua di Tim tendeva a forzare la risoluzione contrattuale per eliminare il problema alla radice lasciando in completo abbandono sui terreni i pali e il doppino. Dopo il 4 aprile 2019 abbiamo continuato a inviare solleciti e istanze di rimborso nella speranza che qualcosa potesse sbloccarsi nel frattempo. In data 02.08.2019 Tim SpA, tramite servizi di recupero crediti, ci contattava al cellulare vantando dei crediti e proponendo una transazione col 30% di abbattimento. Ciò avveniva nonostante fossimo noi i creditori e Tim SpA la parte inadempiente.

L'istante in ragione di quanto lamentato chiede, come da formulario GU14:

- 1) rimborso delle fatture versate per il periodo successivo alla data di inizio disservizio, 11 ottobre 2018;
- 2) Azzeramento o storno di ogni addebito relativo ad altre fatture emesse successivamente all'ultima pagata cioè quella RV00962964 (FEBBRAIO 2019) e sino alla fine del contratto;
- 3) Estinzione dell'azione di recupero crediti avviata da Tim SpA;

4) Indennizzo per la completa interruzione del servizio voce/adsl per motivi tecnici indennizzo per i servizi accessori o gratuiti se presenti nel contratto;

5) Indennizzo per la perdita della numerazione;

6) indennizzo secondo equità per la perdita permanente della possibilità di allacciarsi alla rete fissa su cavo con altro operatore o con Tim SpA stessa che ha lasciato in stato di abbandono le strutture;

7) di emettere un provvedimento che obblighi Tim SpA ad avviare il ripristino della linea e se necessario tutte le azioni per l'imposizione della servitù avverso il terzo che si è opposto e la riattivazione del contratto con la stessa numerazione di prima.

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che “ Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono”, pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che “Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1”. Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la “tracciabilità” di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Da verifiche effettuate nel sistema guasti “Opera”, nel periodo oggetto di contestazione, si rileva la presenza di due segnalazioni di guasto, chiuse oltre i tempi previsti dalla normativa vigente, in quanto si trattava di guasti complessi per il cui ripristino erano necessari tempi maggiori, come indicato dall'istante stesso, il quale prova di essere a conoscenza delle difficoltà incontrata dalla società convenuta (opposizione di terzi) per il ripristino del guasto. L'art. 15 delle C.G.A. stabilisce che : “ Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione.....Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati”. Appare evidente che all'utente non spetta nessun tipo di indennizzo, in quanto il guasto de quo è stato determinato da cause non imputabile all'operatore telefonico. L'art. 15.4 delle C.G.A. stabilisce che: “ nel caso di ritardo rispetto al tempo massimo di riparazione Telecom Italia S.p.A. corrisponde, su richiesta del cliente, gli indennizzi di cui al successivo art. 33.....Telecom non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”. In linea generale si evidenzia che l'obbligo di fornitura del servizio telefonico, anche se non adempiuto, può comunque non dar luogo ad un ipotesi di responsabilità per il debitore nel caso in cui l'evento impeditivo, dell'obbligo di erogazione del servizio, dipenda da cause a lui non imputabili. L'utenza in Paci

presenta una morosità pari ad euro 763,04 e l'utenza risulta cessata in data 18.2.2019. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare è d'obbligo evidenziare che la richiesta di cui al punto 6) deve dichiararsi inammissibile in quanto sottende una richiesta di risarcimento danno che, come ormai noto, esula dalle competenze dell'AGCOM, e di conseguenza del Corecom che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera 203/18/CONS, come modificato dalla delibera 390/21/CONS, può, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia, ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, fermo restando il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno ai sensi del comma 5, del citato articolo del Regolamento. Neppure la richiesta di cui al punto 7) è ammissibile in questa sede, in quanto anch'essa esula dall'ambito di competenza di questo Corecom, così come definita dall'art. 20, comma 4, del già citato Regolamento. Posto quanto sopra, ed entrando nel merito della controversia, l'istante contesta l'interruzione del servizio sull'utenza in argomento, a far data dall'11.10.2018, a causa del "crollo dei cavi sull'attraversamento stradale causato dal cedimento del cavetto d'acciaio corroso". Evento questo che l'istante dichiara di avere tempestivamente segnalato all'operatore in pari data, dichiarazione questa confermata dalle registrazioni sul retro cartellino depositato in atti dalla TIM. A seguito di questa e di altre segnalazioni, nei giorni successivi, si sono susseguiti sopralluoghi da parte di funzionari TIM che hanno evidenziato oltre alla necessità di installare nuovi pali per l'attraversamento stradale anche la difficoltà al ripristino della funzionalità dell'impianto per l'opposizione all'accesso in altrui proprietà per l'esecuzione delle opere necessarie. Difficoltà delle quali l'operatore ha formalmente reso edotto l'istante con lettera del 7 marzo 2019, mediante la quale ha anche informato lo stesso che "...provvederemo ad intraprendere ogni azione utile per effettuare il definitivo ripristino della linea". Successivamente il 19 marzo 2019 l'istante, tramite fax, oltre a chiedere alla TIM di risolvere il disservizio occorso, chiede anche il rimborso delle fatture pagate relative al periodo successivo la data dell'11.10.2018 data in cui si è interrotto il servizio. Il 20 marzo 2019 l'istante inoltra altro reclamo scritto attraverso il quale, oltre a ribadire la richiesta del rimborso di quanto

pagato in assenza di erogazione del servizio, chiede anche di eseguire le riparazioni necessarie, di conoscere i concreti provvedimenti che l'operatore vorrà intraprendere e di non sopprimere la linea fisica e il numero telefonico relativo. L'operatore in riscontro a tale ultimo reclamo con lettera del 4.4.2019, oltre a comunicare il non accoglimento della richiesta dell'istante, informa, genericamente, lo stesso che la ritardata riparazione del guasto è causata da eventi non imputabili a TIM e che pertanto nulla è dovuto a titolo di indennizzo in conformità a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento e, per di più, con l'occasione, lo invita al pagamento di un conto telefonico insoluto. A tale proposito si ha il dovere di ricordare che ai sensi dell'art. 8, comma 4, allegato A alla delibera n. 179/03/CSP l'operatore, in relazione ai reclami, in caso di rigetto, è tenuto a fornire, non solo la risposta in forma scritta, ma anche adeguatamente motivata ed oltretutto con l'indicazione degli accertamenti compiuti. Premesso ciò, continuando nella narrazione dei fatti, l'istante quindi inoltra ulteriori lettere di richieste di rimborso fatture e di riparazione del guasto nelle date: 5.4.2019, 2.5.2019, 5.6.2019 il 2.8.2019 senza ottenere in esito, da parte dell'operatore, alcun fattivo riscontro. Fino a quando il 3 agosto 2019 l'istante presenta istanza presso questo Corecom per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, tenutosi poi il giorno 20.11.2020 con esito negativo, e richiesta di provvedimento temporaneo per la riattivazione del servizio, presentato il 14.09.2020, conclusosi con la causale da parte della Tim del 28.10.2020: "la linea è cessata. L'ol di attivazione è stato annullato per opposizione, ma il cliente si è reso disponibile all'attivazione del servizio FWA.", alla quale è poi seguita l'archiviazione del procedimento. Ora, da siffatta ricostruzione dei fatti, non possono non rilevarsi inadempimenti e conseguenti responsabilità a carico dell'operatore. L'operatore infatti per escludere la propria responsabilità, in questa sede, avrebbe dovuto documentare che l'interruzione dell'erogazione del servizio è stata determinata da circostanze ad esso non imputabili, ovvero da problematiche non causate da propria colpa o negligenza e avrebbe altresì dovuto fornire la prova di avere posto in essere tutte le attività necessarie per garantire una tempestiva riattivazione del servizio oltre di avere adeguatamente informato il cliente dei motivi del ritardo, delle difficoltà incontrate nel ripristino della linea e delle decisioni che lo riguardavano in merito, non potendosi in alcun modo ritenere sufficiente, quali motivi adottati per il disservizio, il richiamo a non meglio specificati "eventi non imputabili a TIM", poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto così da poter operare proprie scelte consapevoli. In mancanza di tale prova, deve quindi ritenersi provato l'inadempimento dell'operatore con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo, ai sensi dell'art. 1218 c.c. La circostanza addotta in memoria dall'operatore secondo cui l'interruzione della linea è "attribuibile a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom", in assenza di evidenza documentale, non giustifica la mancata fruizione del servizio da parte dell'istante, in quanto l'operatore ha il compito di verificare le cause dell'interruzione del servizio e di predisporre con urgenza la riattivazione, anche attraverso modalità alternative, quale ad esempio la tecnologia FWA (Fixed Wireless Access) proposta dall'operatore solo in sede di provvedimento temporaneo GU5. Al riguardo, l'operatore non ha documentato in atti di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente ai propri obblighi contrattuali ponendo in essere tutto quanto di

propria competenza per rimuovere gli ostacoli amministrativi (opposizione di terzi) o tecnici incontrati ai fini del ripristino della linea, e nemmeno ha prodotto alcuna documentazione attestante la doverosa diligenza anche in termini di trasparenza informativa nei confronti dell'istante, circostanziando in modo pieno e completo la sussistenza di cause di non imputabilità dell'inadempimento. Oltretutto, con lettera del 7 marzo 2019 l'istante veniva informato dalla TIM che seppure in presenza di difficoltà la stessa avrebbe provveduto ad intraprendere ogni azione utile per effettuare il definitivo ripristino della linea, circostanza questa che ha ingenerato false speranze nell'istante alla luce dell'epilogo cui la vicenda è poi andata incontro. Ora, posto quanto sopra configurandosi in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per inadempimento, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., ne consegue, che lo stesso sia tenuto, oltre al riconoscimento di un indennizzo, anche allo storno e/o il rimborso dei costi fatturati dall'inizio dell'interruzione del servizio, 11 ottobre 2018, sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale che si è formalizzato con la comunicazione del 28 ottobre 2020 di cessazione della linea da parte dell'operatore, in sede del procedimento GU5, che ha preceduto l'archiviazione della pratica. In ragione di quanto sopra ampiamente argomentato, è accolta la richiesta di cui al punto 1) l'operatore pertanto è tenuto al rimborso delle fatture pagate in relazione al periodo successivo la data di inizio disservizio, 11 ottobre 2018. Anche le richieste di cui ai punti 2) e 3) sono accolte, pertanto l'operatore è tenuto all'azzeramento dell'intera posizione debitoria, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, e al ritiro, a propria cura e spese, della pratica affidata a società di recupero crediti. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 4) e in parziale accoglimento della stessa, l'operatore è tenuto a corrispondere, ai sensi dell'art. 6 commi 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, un indennizzo complessivo, calcolato, in applicazione del principio di equità, in misura unitaria, di euro 4.488,00 quantificato moltiplicando euro 6 per 748 giorni di assenza del servizio calcolati dall'11.10.2018, inizio del disservizio, fino al 28.10.2020, data in cui ha formalmente informato il cliente della definitiva cessazione della linea. Infine in relazione alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, di cui al punto 5), la stessa si ritiene accoglibile in assenza di smentite in merito da parte della TIM e tenuto conto che dal documento di fatturazione TIM risulta che la linea era già attiva dal 1.8.1990, pertanto l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo, nella misura massima prevista, di euro 1.500,00 ai sensi dell'art. 10 del citato Regolamento Indennizzi.

DELIBERA

- 1) Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra XXXX XXXX (codice fiscale XXXXXXXXX) nei confronti della società TIM SpA.
- 2) La società TIM SpA è tenuta, oltre al rimborso delle fatture pagate in relazione al periodo successivo la data dell'11 ottobre 2018, anche all'azzeramento dell'intera

posizione debitoria, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, e al ritiro, a propria cura e spese, della pratica affidata a società di recupero crediti.

3) La società TIM SpA è tenuta, inoltre, a corrispondere:

- un indennizzo di euro 4.488,00, (quattromilaquattrocentottantotto/00) ai sensi dell'art. 6 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS;

- un indennizzo di euro 1500,00 (millecinquecento/00) ai sensi dell'art. 10 del citato Regolamento Indennizzi.

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.

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.

Palermo 01/04/2022

IL PRESIDENTE

