

**DELIBERA 421/2023/CRL/UD del 02/10/2023
G. Pxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/323391/2020)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 02/10/2023;

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

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

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

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

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

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di **G. Pxxx** del 07/09/2020 acquisita con protocollo n. 0363324 del 07/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 7.9.2020 contro Tim spa, l'istante lamentava quanto segue: "Lo scrivente **G. Pxxx**, nato ad Agosto (Roma) il 02/08/1944 e residente in via Ettore Giovenale n. 3, 00176 Roma (RM), Codice Fiscale PRTGNN44M02A084X, è (era) titolare della linea telefonica fissa (voce, dati, servizi aggiuntivi gratuiti e a pagamento) n. +39 06 21 71 02 72 sottoscritta con l'operatore TLC TELECOM TIM sin dal lontano 1996 (dopo un'altra utenza n. 29 97 05 tenuta sin dagli anni Ottanta del Novecento sempre con SIP e poi TELECOM). In data 21giugno 2019, senza preavviso, senza fondato motivo e senza successivo minimo intervento mitigatorio o correttivo, l'operatore TELECOM TIM ha abusivamente e completamente INTERROTTA/DISATTIVATO la linea telefonica (voce, internet, chi é? a pagamento, numero in uscita reso anonimo per motivi di sicurezza, non autorizzazione a comunicazione né pubblicazione del numero telefonico, ecc.) +39 06 21 71 02 72. Nonostante immediati e ripetuti reclami e solleciti, eseguiti dal cliente oltretutto con spese vive aggiuntive (stante il ricorso a utenze mobili e la necessità di chiamare il servizio dedicato ai NON clienti TIM TELECOM - visto che il numero interrotto veniva persino riconosciuto come NON più TIM TELECOM! -, servizio che è a pagamento da numeri non fissi estranei all'operatore!), l'operatore TLC si è completamente disinteressato alla vicenda, proponendo al massimo e SPONTANEALEMENTE il cambio del numero telefonico (cosa assolutamente non voluta dallo scrivente cliente titolare) e di fatto NON procedendo ad alcuna autonoma e volontaria iniziativa o comunicazione in favore del cliente DANNEGGIATO sino al tentativo obbligatorio di conciliazione (e anche dopo!). Va considerato con attenzione, fra l'altro, che: 1) è stato ottenuto, almeno sino all'inizio del tentativo obbligatorio di conciliazione, il blocco della riassegnazione del numero oggetto di abuso da parte del gestore telefonico soltanto perché il cliente si è prontamente attivato con reclami, lamentele e diffide. Nonostante ciò, detto operatore non ha mai riattivato e ripristinato detto numero allo scrivente, sostenendo anzi che ciò non fosse più possibile per attivazione di altre linee in cabina nel frattempo (motivazione del tutto insufficiente e non certo assorbente rispetto ai diritti di codesto consumatore). Ancora paradossalmente, però, in sede di tentata conciliazione, il gestore ha offerto la possibilità di riattivazione del numero (opzione che quindi era operativamente e tecnicamente possibile da sempre!), nel quadro però di un proposto accordo assolutamente in spregio dei più basilari principi di bilanciamento di interessi

contrapposti in sede di negoziazione; 2) si precisa e dichiara ai sensi del DPR n. 445/2000 e ss.mm.ii. che il sottoscritto e la propria coniuge convivente hanno dovuto acquistare due dispositivi cellulari mobili tipo "smartphone" ed ottenere il possesso delle SIM mobili n. +39 3xx xx xx xxx e +39 3xx xx xx xxx sottoscritte da uno dei figli (Pxxx L.) per poter sopravvivere nonostante il totale isolamento comunicazionale causato dal gestore telefonico. Le rilevazioni e i tracciamenti GPS possono dimostrare l'aggancio a celle telefoniche zonali o territoriali che comprovano tale impiego (nonostante il titolare delle SIM invece abiti in un quartiere e in una zona differente); 3) il disagio arbitrariamente e ingiustamente arrecato a questo cliente dal gestore telefonico (e financo la manifesta insufficienza della proposta da quello avanzata in sede di tentata conciliazione) è tanto più grave, deplorevole ed esecrabile se si tiene conto che le persone colpite dal disagio sono di età decisamente avanzata (oltre 70 anni), sono affette da patologie croniche e degenerative documentate e certificate da strutture del SSN/SSR e hanno subito particolare stress e nocumento durante il "LOCKDOWN" seguito all'emergenza sanitaria da Nuovo Corona Virus – Covid-19 – SARS-CoV-2; 4) l'operatore telefonico NON ha mai risposto espressamente e formalmente alle comunicazioni scritte via PEC, pur molto puntuali, accurate, chiare e tempestive; 5) l'operatore telefonico ha effettuato soltanto sporadicamente 2 o 3 contatti telefonici di risposta alle numerosissime lamentele effettuate telefonicamente al suo Call Centre (oltre ai reclami scritti). In simili sparute telefonate da noi ricevute, oltre a trapelare che era stata istituita una Commissione di Conciliazione (che tuttavia non si è mai fatta viva e di cui non esiste traccia formale alcuna resa al cliente danneggiato), si ammetteva inizialmente l'errore ma veniva sempre asserita l'impossibilità di ripristinare la linea oggetto di distacco e veniva proposta l'attivazione di un contratto e di un numero telefonico nuovo (anche in modo da fare venire meno ogni possibilità di invocazione di indennizzi e risarcimenti da parte del cliente); 6) l'operatore telefonico ha persino inviato maliziosamente fatturazioni di chiusura linea contenenti diciture che operavano una ARTIFICIOSA VESTIZIONE del disservizio colpevolmente causato in termini di normale cessazione della linea voluta o richiesta dal cliente (sic!). Richiedeva pertanto: 1) Storno costo di disattivazione inserito in originaria fattura indebita e inaccoglibile 2) Storno fattura "rettificata", che resta indebita e inaccoglibile 3) Ripetizione / rimborso integrale (esentasse) del deposito cauzionale ab initio versato, comprensivo di rivalutazione/adeguamento monetario e interessi (almeno legali), stante il lungo corso temporale 4) Ripetizione / rimborso integrale (esentasse) dei pagamenti periodici per l'uso dell'utenza telefonica mobile +39 3xx xx xx xxx x) Ripetizione / rimborso integrale (esentasse) dei pagamenti periodici per l'uso dell'utenza telefonica mobile +39 3xx xx xx xxx x) Ripetizione / rimborso integrale (esentasse) del costo d'acquisto dispositivo telefonico mobile Samsung Galaxy J2 SM- J250Y 7) Ripetizione / rimborso integrale (esentasse) del costo d'acquisto dispositivo telefonico mobile Brondi Amico Mio 36 8) Ripetizione / rimborso integrale (esentasse) dei pagamenti verso AltroConsumo per tentata conciliazione 9) Ripetizione / rimborso integrale (esentasse) del costo del parere tecnico- professionale obiettivo resosi necessario per la prolungata e articolata fattispecie e le numerose norme di riferimento 10) Indennizzo automatico per interruzione del servizio voce 11) Indennizzo automatico

per interruzione del servizio dati 12) Indennizzo automatico per interruzione servizio accessorio a pagamento "chi è?" 13) Indennizzo automatico per interruzione servizio accessorio "nascondimento del numero in uscita" ovvero "numero riservato" per motivi di sicurezza personale 14) Indennizzo automatico per erronea/ abusiva divulgazione e circolazione di dati di contatti e altri dati personali in elenchi telefonici cartacei ovvero in archivi digitali e per sottoposizione a comunicazioni commerciali non autorizzati o su numeri non autorizzati, anche prima del giugno 2019 (almeno da giugno 2018) e perduranti sin dopo l'abusiva cessazione della linea telefonica fissa 15) Indennizzo automatico per mancata o tardiva risposta ai reclami (sin dall'iniziale) 16) Indennizzo automatico per perdita definitiva della numerazione telefonica oggetto di disservizio. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 10143,25 Produce copiosa documentazione.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Telecom ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva che : "Le contestazioni avversarie sono del tutto infondate per i motivi di seguito esposti. L'istante nello specifico lamenta la presunta cessazione amministrativa dell'utenza n. 06xxxxxxxx oltreché la presunta perdita della predetta numerazione. La ricostruzione fornita dalla parte istante risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim. Da quello che consta all'operatore in data 24 maggio 2019 parte istante inoltrava all'operatore richiesta di disdetta per la linea n. 06xxxxxxxx. Ed infatti, in data 20 giugno 2019 Tim provvedeva alla lavorazione della predetta richiesta ed alla cessazione della linea in parola. Considerato che l'istante ha richiesto spontaneamente la cessazione dell'utenza n. 06xxxxxxxx è evidente che la richiesta di indennizzo per la presunta perdita della predetta numerazione è infondata. Tim, quindi, non può in alcun modo ritenersi responsabile del fatto che, ad oggi, l'istante non possa usufruire dell'utenza oggetto del presente procedimento per la quale il medesimo, in modo consapevole, ha richiesto la cessazione. Pertanto, la richiesta di indennizzo per la presunta perdita della predetta numerazione dovrà essere inesorabilmente rigettata. Parte istante formula direttamente una domanda di risarcimento danni ed infatti il Sig. Proietti chiede espressamente euro 10.143,25. Ebbene tale quantificazione – diversamente da quanto assume controparte - è totalmente arbitraria perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS). Infatti, gli ipotetici indennizzi richiesti dall'istante per la presunta cessazione amministrativa dell'utenza oggetto del presente procedimento e per la perdita della numerazione sarebbero in ogni caso di importo evidentemente inferiore rispetto a quanto richiesto. Inoltre, si rammenta che l'art. 20 co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che "L'Organo Collegiale...con il provvedimento che definisce la controversia ordina 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". Prosegue l'art. 20 prevedendo al co. 5 che "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Nel caso di specie, come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell'Agcom, la richiesta oggetto di scrutinio in questa sede deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: "Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale."). Dunque, al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. È inoltre opportuno precisare che il disservizio lamentato dalla parte istante, in ogni caso, non rientrerebbe tra le fattispecie indennizzabili. Senza recedere da quanto sinora detto, e ribadendo la correttezza delle attività dell'operatore, anche nell'eventualità (che qui si contesta fermamente) in cui le contestazioni nei confronti di TIM dovessero essere ritenute fondate, non sarebbe possibile effettuare la liquidazione di alcun indennizzo. Ed infatti nel formulario dell'istanza di definizione l'istante sostanzialmente lamenta la presunta mancata tutela della privacy. Tale circostanza non rientra nelle fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS, poiché non è ricompresa nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. Le richieste relative a tali doglianze sono quindi infondate e certamente dovranno essere rigettate. Parte istante lamenta, infine, genericamente il presunto mancato riscontro ai reclami asseritamente inoltrati all'operatore. A sostegno delle proprie deduzioni parte istante ha depositato nel fascicolo documentale i reclami asseritamente inoltrati via pec all'operatore in data 24 maggio 2019, 6 luglio 2019 e 12 luglio 2019. Tuttavia, i documenti depositati dall'istante non possono essere presi in considerazione. Nello specifico le ricevute di spedizione dei predetti reclami sono state depositate in formato pdf, pertanto, si tratta della mera scansione di documenti in formato analogico. La Legge n. 53 del 1994, che disciplina le notifiche in proprio viene applicata ogni volta che, effettuata la notifica o comunicazione attraverso la posta elettronica certificata, della stessa non sia possibile fornirne la prova mediante modalità telematiche. L'articolo 9 comma 1 bis della L. 53/94, che per analogia deve essere applicato al caso di specie, prevede che, "l'avvocato estrae copia su supporto analogico del messaggio di posta elettronica certificata, dei suoi allegati e della ricevuta di accettazione e di avvenuta consegna e ne attesta la conformità ai documenti informatici da cui sono tratte, ai sensi dell'articolo 23, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo

2005, n. 82". L'istante non avrebbe potuto attestare la conformità del documento in quanto si tratta di una facoltà riservata ai notai o ai pubblici ufficiali, tuttavia, in Conciliaweb è possibile fornire la prova del perfezionamento della notifica tramite modalità telematiche, pertanto, il documento depositato dall'istante è inammissibile, in quanto lo stesso avrebbe potuto depositare la busta elettronica, contenente la ricevuta di consegna del messaggio di posta elettronica certificata spedito all'operatore (qualora esistente). In mancanza di tale adempimento la notifica risulta affetta da nullità. Sostanzialmente i documenti depositati dall'istante non hanno alcun valore probatorio. Tale circostanza dimostra ulteriormente ed in modo inequivocabile l'invalidità dei documenti depositati da controparte. Sul punto, giova ricordare che, per costante giurisprudenza del Corecom, ai fini della corresponsione dell'indennizzo, è necessario che l'istante dimostri di aver effettivamente e validamente trasmesso il reclamo all'operatore. (cfr. Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato, come nel caso di specie. Infatti, come evidenziato, manca in atti la prova dell'effettivo invio dei reclami asseritamente inoltrati. Anche sotto tale profilo, dunque, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, deve essere supportata dalla prova, con onere a carico di parte istante, dell'effettivo invio del reclamo e delle conferenze dello stesso rispetto al disservizio lamentato; prova che, nel caso di specie, come dedotto non è stata allegata."

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. L'istante chiede tutta una serie di rimborsi e storni. A tal proposito si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. L'Autorità, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Pertanto, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate ("4)Ripetizione / rimborso integrale (esentasse) dei pagamenti periodici per l'uso dell'utenza telefonica mobile +39 3xx xx xx xxx x) Ripetizione / rimborso integrale (esentasse) dei pagamenti periodici per l'uso dell'utenza telefonica mobile +39 3xx xx xx xxx x) Ripetizione / rimborso integrale (esentasse) del costo d'acquisto dispositivo telefonico mobile Samsung Galaxy J2 SM- J250Y 7)

Ripetizione / rimborso integrale (esentasse) del costo d'acquisto dispositivo telefonico mobile Brondi Amico Mio 36 8) Ripetizione / rimborso integrale (esentasse) dei pagamenti verso AltroConsumo per tentata conciliazione 9) Ripetizione / rimborso integrale (esentasse) del costo del parere tecnico- professionale obiettivo resosi necessario per la prolungata e articolata fattispecie e le numerose norme di riferimento”). Sono invece accolte le domande di storno e/o rimborso di tutti i costi relativi all’utenza cessata (06xxxxxxxx). Vengono accolte le domande di indennizzo per interruzione dei servizi voce e adsl nonché dei servizi accessori attivi sulla linea in questione. Telecom dichiara che “La ricostruzione fornita dalla parte istante risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim. Da quello che consta all’operatore in data 24 maggio 2019 parte istante inoltrava all’operatore richiesta di disdetta per la linea n. 06xxxxxxxx. Ed infatti, in data 20 giugno 2019 Tim provvedeva alla lavorazione della predetta richiesta ed alla cessazione della linea in parola”. L’operatore però non fornisce alcuna prova della disdetta inoltrata dall’istante né di quanto dichiarato nella memoria difensiva. Dunque all’utente spetta un indennizzo per sospensione o cessazione del servizio, ai sensi dell’art. 5 dell’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS “1. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione. 2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell’indennizzo si applica l’articolo 4, comma 3. (Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l’importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l’importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio). Il dies a quem è il 21/06/2019 (data di cessazione dei servizi. Le parti concordano su tale data) ed il dies a quo è il 10.6.2020 (data della conciliazione paritetica e quindi prima occasione di confronto fra le parti sull’oggetto del reclamo) per un totale di 356 giorni da moltiplicarsi per 15 euro al giorno (7.50 euro al giorno per il servizio voce e 7.50 euro per il servizio adsl) per un importo complessivo di euro 5340,00. Per quanto riguarda l’interruzione dei servizi accessori si applica, come anzidetto, l’articolo 4 comma 3 “ Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l’importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l’importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizi”. Il dies a quem è il 21/06/2019 (data di cessazione dei servizi) ed il dies a quo è il 10.6.2020 (data della conciliazione paritetica e quindi prima occasione di confronto fra le parti sull’oggetto del reclamo) per un totale di 356 giorni. Dunque all’utente spetta un indennizzo ai sensi dell’art 4 comma 3 dell’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS nella misura edittale massima di euro 300,00 per il servizio accessorio a pagamento “Chi è” e di euro 100,00 per il servizio accessorio “nascondimento del numero in uscita”. Per quanto riguarda l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo. L’istante ha presentato, numerosi reclami fra i quali tre reclami pec (di cui allega ricevuta di consegna) del 25/6/2019-6/7/2019 e 12/7/2019. Trattandosi di reclami aventi ad oggetto i medesimi disservizi, gli

stessi vanno trattati in maniera unitaria a partire dal più risalente. Rileva, pertanto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ed invero, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. L'operatore, pertanto, avrebbe dovuto dare riscontro al reclamo. Per questa omissione spetta, all'istante l'indennizzo ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons. I suddetti reclami riguardano il medesimo disservizio per cui saranno computati in misura unitaria, calcolando l'indennizzo sulla base del primo reclamo. Si deve precisare che il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del primo reclamo, ossia dal 25.6.2019, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 30 (TIM PREVEDE 30!) giorni ex Carta Servizi TIM e che la normativa prevede come tempo di risposta; invece, il dies ad quem deve individuarsi nella data del 10.06.2020 (data dell'udienza di conciliazione e quindi prima occasione di confronto tra le parti sull'oggetto del reclamo), per un totale complessivo di 308 giorni. Va dunque accolta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificabile nella misura edittale massima di euro 300,00 come previsto dall'art. 12 Allegato A della delibera n.374/18/CONS che prevede : "L'operatore , se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità , è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate o anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". All'istante spetta, pure, l'indennizzo di cui all'art.10 , dell'Allegato A della delibera 347/18/CONS per "perdita della numerazione" (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). L'utente ha fornito prova dell'attivazione della sim a far data dall' 11/04/1996. A titolo di indennizzo, pertanto, si riconosce la somma edittale massima di euro 1500,00 per "perdita della numerazione" considerando come dies a quo l'11/04/1996 (data di attivazione dell'utenza) e come dies a quem il 10/06/2020 (data della conciliazione paritetica). Da ultimo, l'istante chiede un indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici ai sensi dell'articolo 11 comma 1 dell'Allegato A della delibera 347/18/CONS. "L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto dell'utente a ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 200 per ogni anno di disservizio". La domanda di indennizzo non può essere accolta poiché l'istante non fornisce prove al riguardo.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Tim Spa è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 7540,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo, a norma dell'art. 4 comma 3, dell'art.5 e degli art.10 e 12 dell' Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS oltre allo storno e/o rimborso delle fatture successive alla cessazione della linea.

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

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

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/10/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to