

DELIBERA n°_10_

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXX XXXX / TIM SpA
GU14/540120/2022**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 03/03/2023;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

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 Sicilia);

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, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni.

CONSIDERATO che il citato Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023.

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

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 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*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società **XXXX XXXX**, (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa numero XXXXXXXXX - codice cliente n. XXXXXXXXX, di tipo affari, nei propri scritti, dichiara, in sintesi, quanto segue. Nel mese di Marzo 2022, nonostante il risalente rapporto, più che consolidato, TIM S.p.A. ha illegittimamente sospeso/interrotto tutti i servizi relativi alla linea Tim Business intrattenuta per l’esercizio della propria attività commerciale. Precisamente, in data 26.01.2022 TIM S.p.A. comunica ingiustificatamente ed erroneamente il mancato pagamento della somma di euro 645,79 indicata nella fattura n. 8V00229257/2021 e, nel caso

di mancato pagamento del superiore importo, minacciava, altresì, la sospensione dei servizi ; in data 01.02.2022 propone reclamo con il quale contesta prontamente, a mezzo PEC, la sopracitata richiesta di pagamento, evidenziando che la fattura n. 8V00229257/2021, con unico bollettino cumulativo di euro 645,79, comprende importi in parte prescritti ed in parte già pagati, per fatture riferite ad altra linea (XXXXXXXXXX) in precedenza intrattenuta dalla 'XXXX XXXX' e dalla stessa poi disdettata. Fatture come di seguito indicate: 1) fattura n.8V00574645/2011 risalente all'anno 2011, in relazione alla quale l'utente non è tenuto a conservare la prova del pagamento effettuato e, comunque, ormai ampiamente prescritta; 2) fattura n.8V00412698/2020 già pagata in data 11.10.2021; 3) fattura n.8V00006289/2021 già pagata in data 12.10.2021. E' di tutta evidenza, quindi, che TIM S.p.A. con la sopracitata comunicazione del 26.01.2022 pretende il pagamento ingiustificato della somma di euro 645,79, comprensiva di importi non dovuti in quanto prescritti, nonché di importi già pagati più di tre mesi prima dalla cliente e che, pertanto, avrebbero dovuto essere già contabilizzati (si ribadisce, sollecito del 26.01.2022 a fronte di pagamenti eseguiti ad ottobre 2021). Ed altrettanto ingiustificatamente TIM S.p.A., quindi, minacciava la sospensione dei servizi per il mancato pagamento del predetto importo di euro 645,79. Nonostante il tempestivo e fondato reclamo presentato in data 01.02.2022, TIM S.p.A. non solo non forniva alcun riscontro allo stesso, prestando così acquiescenza alle contestazioni sollevate ed alla documentazione ivi offerta, ma, addirittura, procedeva alla arbitraria nonché illegittima sospensione/interruzione di tutti i servizi relativi all'utenza n. XXXXXXXXXXXX, non più utilizzabile a far data dal 15.03.2022. E' innegabile che le superiori circostanze abbiano causato inevitabili gravi conseguenze sia sulla gestione che sull'andamento dell'attività commerciale esercitata. L'assoluta mancata utilizzabilità della linea telefonica e della connessione Internet, nonché la perdita del numero telefonico, hanno provocato numerosi disagi e/o disservizi per lo svolgimento dell'attività commerciale. Stante i citati gravi disservizi derivanti dalla improvvisa, quanto ingiustificata, sospensione/interruzione della linea, che non consentiva il regolare e proficuo svolgimento dell'attività, contatta il Servizio Clienti TIM, tramite call center, al fine di ottenere l'immediato ripristino dei servizi, senza, tuttavia, ricevere alcun riscontro. Ormai esasperata da una condizione divenuta insostenibile e frustrante anche a causa della mancata interlocuzione da parte di TIM S.p.A. (innumerevoli sono state le chiamate agli operativi telefonici TIM, sempre

differenti e non risolutivi), in data 28.04.2022 l'odierna istante inviava lettera raccomandata a/r con la quale, preso atto della condotta "autoritaria ed ostile" di TIM S.p.A., nonché del danno causato all'azienda medesima, comunicava l'intenzione di agire legalmente e giudizialmente per tutelare le proprie ragioni .

L'istante in ragione di quanto lamentato chiede:

- 1) indennizzo per illegittima sospensione dei servizi relativi alla linea telefonica XXXXXXXXX a far data dal 15.03.2022;
- 2) indennizzo per la perdita della numerazione della linea telefonica XXXXXXXXX utilizzata da più di 15 anni;
- 3) indennizzo per la mancata risposta da parte di TIM S.p.A. al reclamo inviato in data 01.02.2022;
- 4) storno della fattura n. 8V00229257/2021, non dovuta in quanto comprensiva di importi prescritti e già pagati, nonché di ogni, successiva, fattura eventualmente emessa da TIM S.p.A. nonostante l'illegittima sospensione/interruzione dei servizi.

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Preliminarmente, rileva ed eccepisce che in questa Sede non può essere riconosciuto il risarcimento del danno, in quanto il Corecom è competente solo a riconoscere indennizzi come da relativa delibera e l'eventuale azione per il risarcimento del danno dovrà essere promossa innanzi al Giudice civile ordinario. Evidenzia che l'utenza XXXXXXXXX, in seguito ad azioni gestionali e amministrative risulta sospesa al traffico uscente in data 11.03.2022 a seguito sollecito del 26.01.2022 e cessata definitivamente in data 15.06.2022, in seguito all'invio della lettera di risoluzione contrattuale del 06.04.2022. La cessazione dell'utenza, pertanto, è legittima ed è stata determinata dal mancato pagamento della fattura n. 2021/8V00229257 del 10.07.2021 di euro 645,79. Su tale fattura sono state riaddebitate, previo sollecito del 18.03.2021 e comunicazione di riaddebito del 16.05.2021, fatture non pagate per un totale di euro 484,34, relative ad altra utenza (XXXXXXX) intestata all'istante: -Fattura n. 2011/8V00574645 bim. 4/2011 di euro 152,50; -Fattura n. 2020/8V00412698 bim. 6/2020 di euro 194,90; -Fattura n.

2021/8V00006289 bim. 1/2021 di euro 136,94. L'utente, in seguito alla ricezione della fattura n. 2021/8V00229257 del 10.07.2021 di euro 645,79, ha inoltrato un reclamo tramite pec del 10.09.2021. Il reclamo è stato evaso con esito "Non Fondato" e l'utente è stato informato sia tramite contatto OUTBOUND, sia con lettera del 16.09.2021 N. Prot. C29998809. L'utente ha reiterato il reclamo tramite pec del 23.09.2021 che TIM ha riscontrato con lettera del 06.10.2021 N. Prot. C30115778. La scrivente evidenzia che l'utente non ha pagato il totale della fattura n. 2021/8V00229257 del 10.07.2021 di euro 645,79, ma ha saldato due delle tre fatture riaddebitate, come risulta dalla lettera TIM del 10.12.21 di riscontro alla pec 26.11.2021. In particolare, l'istante ha saldato le seguenti due fatture riaddebitate: - Fattura n. 2020/8V00412698 bim. 6/2020 di euro 194,90 pagata il 11/10/2021; - Fattura n. 2021/8V00006289 bim. 1/2021 di euro 136,94 pagata il 12/10/2021; Quindi l'istante non ha saldato, oltre alla fattura n. 2011/8V00574645 bim. 4/2011 di euro 152,50, anche il residuo di euro 161,45 riferito ai costi dell'utenza XXXXXXXXX per il periodo Maggio-Giugno 2021 (non contestati dall'utente). L'istante ha svolto un ulteriore reclamo del 26.04.2022 (pervenuto il 03/05/2022) al quale TIM ha dato riscontro in data 27.05.2022. La posizione amministrativa, pertanto, porta un insoluto Totale scoperto di euro 645,68, come da e/c sotto riprodotto:

Data emiss.ne	Data scadenza	Anno/N. fattura	N.Collegamento	P.Fatt.	Dare	Avere	Saldo	Stato pagamento
10/07/2021	09/08/2021	2021/8V00229257	XXXXXX XXX	4421	645,79	336,86	308,93	Accontata
10/03/2022	08/04/2022	2022/8V0077324	XXXXXX XXX	4222	101,52	0,00	101,52	Scoperta
12/05/2022	10/06/2022	2022/8V0153618	XXXXXX XXX	4322	94,63	0,00	94,63	Scoperta
09/06/2022	08/07/2022	2022/8V00205283	XXXXXX XXX	5422	33,63	0,00	33,63	Scoperta
11/07/2022	10/08/2022	2022/8V00300529	XXXXXX XXX	5422	106,97	0,00	106,97	Scoperta

Allo stato, pertanto, nessuna responsabilità può essere imputata a Tim che ha regolarmente cessato la linea per morosità, dopo aver inviato i solleciti di pagamento, la comunicazione di riaddebito e la lettera di risoluzione contrattuale. Tutti i reclami sono stati riscontrati.

3. Repliche dell'istante

L'istante ha contestato tutte le asserzioni contrarie asserendo, tra l'altro, la totale assenza di giustificazione al "sollecito di pagamento" del 26.01.2022, in quanto avente ad oggetto pagamenti avvenuti ben tre mesi prima, che avrebbero dovuto essere già contabilizzati dalla TIM. Ribadisce, inoltre, che la sopracitata fattura cumulativa di euro 645,79 comprendeva anche importi prescritti (cfr. bolletta n.8V00574645/2011, risalente all'anno 2011). Ne consegue, già solo per tale circostanza, l'assoluta illegittimità sia della sospensione che della successiva cessazione dell'utenza, scaturiti, come confermato da TIM, "a seguito del sollecito del 26.01.2022" e "dal mancato pagamento della fattura n.2021/8V00229257 del 10.07.2021 di euro 645,79". A ciò si aggiunga, che la richiesta di TIM di un pagamento unico di euro 645,79, che ignorava sia le somme già pagate che gli importi prescritti, non ha messo il Cliente nelle condizioni, anche per ipotesi, di pagare eventuali somme residue ancora dovute!! Certamente, non avrebbe avuto alcuna giustificazione un doppio pagamento da parte del Cliente di somme già pagate, atteso che ciò non avrebbe che determinato una ingiusta locupletazione in favore di TIM. Inoltre, controparte omette strumentalmente di riferire, nella propria memoria difensiva, l'immediato reclamo, depositato nel presente procedimento, presentato dall'odierno istante con PEC del 01.02.2022 avverso il superiore sollecito, a seguito del quale TIM. non solo non forniva alcun riscontro, prestando così acquiescenza alle contestazioni sollevate ed alla documentazione ivi offerta, ma, addirittura, procedeva alla arbitraria nonché illegittima sospensione e successiva cessazione di tutti i servizi relativi all'utenza XXXXXXXX. Nella fattispecie, si ribadisce che, col sopracitato reclamo del 01.02.2022, la XXXX XXXX, a fronte di una incomprensibile ed ingiustificata richiesta di pagamento dell'importo di euro 645,79, evidenziava l'avvenuto pagamento delle sopra citate fatture, nonché opponeva l'intervenuta prescrizione della bolletta n.8V00574645/2011, risalente all'anno 2011. A tal proposito, anche con la memoria difensiva, TIM. non contesta la eccepta prescrizione, né tanto meno produce atti interruttivi del termine prescrizionale. Alla luce di quanto sopra, è fin troppo evidente che TIM. avrebbe dovuto opportunamente riscontrare il reclamo inoltrato dalla XXXX XXXX, non solo al fine di stornare le fatture pagate nonché prescritte, ma, trattandosi di operatore qualificato, in ottemperanza ai principi di trasparenza, correttezza

e buona fede contrattuale, avrebbe dovuto consentire, altresì, all'utente, di avere esatta contezza dell'entità e della causale degli importi pretesi, con ogni opportuno chiarimento che, nel caso di specie, non è stato mai fornito. Ad ulteriore conferma di quanto sopra dedotto, TIM, finanche con la lettera di risoluzione contrattuale del 06.04.2022, dalla stessa prodotta a corredo della propria memoria difensiva, ha perpetrato la propria illegittima condotta, reiterando, imperterrita, la errata ed ingiustificata richiesta di pagamento dell'importo di euro 645,79 e procedendo, altrettanto illegittimamente, alla definitiva cessazione dell'utenza. Inoltre, si evidenzia che con la comunicazione del 28.04.2022, richiamata nella memoria difensiva avversaria, l'utente inviava lettera raccomandata a/r con la quale, preso atto della condotta "autoritaria ed ostile" di TIM, nonché dell'avvenuta interruzione del servizio, comunicava l'intenzione di agire legalmente e giudizialmente per tutelare le proprie ragioni. Il successivo riscontro del 27.05.2022 prodotto dalla TIM, conferma ancora una volta la illegittima condotta dell'operatore telefonico, che insiste ancora nella ingiustificata richiesta dell'importo di euro 645,79. Infine, si evidenzia che le fatture richiamate nella memoria difensiva avversaria non sono state prodotte in atti e sono, comunque, successive all'avvenuta risoluzione contrattuale e cessazione del rapporto e, pertanto, non sono rilevanti. Si ribadisce, infatti, che TIM, con la propria memoria ha espressamente affermato che la cessazione dell'utenza è stata esclusivamente determinata dal "mancato pagamento della fattura n. 2021/8V00229257 del 10.07.2021 di euro 645,79".

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. L'istante contesta la sospensione amministrativa dei servizi, da parte della TIM, sull'utenza XXXXXXXX, la perdita della numerazione, oltre alla mancata risposta al reclamo dell'1 febbraio 2022. Al fine di accertare eventuali responsabilità contrattuali a carico dell'operatore coinvolto, si rende necessario effettuare, alla luce della documentazione depositata in atti dalle parti e delle dichiarazioni dalle stesse rese, la seguente ricostruzione cronologica dei fatti.

- Il *18 marzo 2021* la TIM invia sollecito di pagamento di fatture risultate insolte relative ad una precedente utenza, XXXXXXXX, di cui l'istante era titolare, cessata a seguito di disdetta del relativo contratto, per un importo totale di euro 484,34 così determinato:

-Fattura n. 2011/8V00574645 bim. 4/2011 di euro 152,50;

-Fattura n. 2020/8V00412698 bim. 6/2020 di euro 194,90;

-Fattura n. 2021/8V00006289 bim. 1/2021 di euro 136,94.

- il *16 maggio 2021* la TIM reitera il sollecito di pagamento di cui al precedente punto, comunicando inoltre che in assenza del pagamento entro 10 giorni dell'importo dovuto di euro 484,34, relativo all'utenza XXXXXXXX, lo stesso verrà riaddebitato sull'utenza telefonica XXXXXXXX anch'essa intestata all'istante ed oggetto della presente controversia, così come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento.

- il *10 luglio 2021* TIM emette fattura cumulativa, con unico bollettino di pagamento, n. 8V00229257 di euro 645,79, con scadenza il 9 agosto 2021, comprensiva sia dei costi relativi al periodo maggio/giugno 2021 dell'utenza XXXXXXXX in uso dell'istante per la propria attività, sia di quelli relativi all'utenza XXXXXXXX, già cessata, che risultavano ancora insoluti;

- il *9 settembre 2021* TIM emette fattura 8V00308845, relativa all'utenza di cui si discute, relativa al periodo luglio agosto 2021 di euro 143,97, scadenza 9 ottobre 2021, regolarmente pagata dall'istante l'11 ottobre 2021;

- il *16 settembre 2021* la TIM, in riscontro al reclamo inoltrato dall'utente il 10 settembre 2021 in relazione alla fattura cumulativa 8V00229257 di euro 645,79, comunica che dalle verifiche è emerso che sulla stessa sono state addebitate anche fatture della vecchia utenza XXXXXXXX in quanto non saldate quando la linea era ancora attiva.

- il *6 ottobre 2021* TIM, in risposta al reclamo dell'istante del 23 settembre 2021, comunica, sempre in relazione alla fattura cumulativa n. 8V00229257, la piena regolarità e la correttezza degli importi fatturati.

- il *10 dicembre 2021* TIM, in risposta del reclamo dell'istante del 9 dicembre 2021, comunica che anche gli importi del 2011 nella fattura cumulativa 8V00229257 relativi all'utenza cessata sono dovuti;

- il *26 gennaio 2022* TIM sollecita il pagamento della fattura cumulativa 8V00229257 per l'intero importo di euro 645,79, non tenendo conto dei pagamenti parziali già effettuati dall'istante l'11 e il 12 ottobre 2021, pagamenti questi confermati dall'Operatore nei propri scritti;

- l'1 febbraio 2022 l'istante invia Pec mediante la quale comunica, in sintesi, che la fattura cumulativa 8V00229257 di euro 645,79, composta da fatture relative all'utenza cessata XXXXXXXXX riguardano importi prescritti o già pagati pertanto ne chiede l'annullamento.
- l'11 marzo 2022 viene sospeso il servizio sull'utenza in argomento, così come dichiarato dall'Operatore;
- il 28 aprile 2022 l'utente invia raccomandata lamentando l'interruzione del servizio;
- il 27 maggio 2022 la TIM, in riscontro alla raccomandata dell'istante, di cui al punto precedente, nel dichiarare la regolarità di preavviso e sospensione dell'utenza, comunica, in sintesi, che, in relazione all'utenza in argomento, a fronte di un debito complessivo di euro 841,94 risultano pagati solo euro 336,86 e che pertanto il saldo dovuto ammonta ad euro 505,08;
- il 15 giugno 2022 la linea viene cessata dalla TIM, così come dichiarato dallo stesso Operatore;
- il 17 giugno 2022 l'istante avvia il procedimento per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione:
- il 12 luglio 2022 si è tenuta l'udienza di cui al punto precedente con esito negativo;
- il 20 luglio 2022 l'istante deposita istanza per la definizione della controversia.

Ora da siffatta ricostruzione dei fatti si rileva che l'operatore TIM, dopo avere sollecitato l'istante al pagamento di fatture insolute relative ad una vecchia utenza ormai disdetta, senza ricevere in esito alcun riscontro, previo preavviso, avvalendosi della procedura di riaddebito prevista all'art. 19, comma 4, delle Condizioni generali di abbonamento, che prevede espressamente: "Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Cliente intestatario di più contratti autorizza TIM a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto.", provvede ad emettere la fattura cumulativa, con unico bollettino di pagamento, n. 8V00229257 di euro 645,79. comprensiva, sia dei costi di erogazione del servizio, periodo maggio/giugno 2021 relativi all'utenza XXXXXXXXX, oggetto della presente controversia, che fino a quella data, 10 luglio 2021, risultava in regola nei pagamenti, sia dei costi, ancora non pagati, relativi all'utenza XXXXXXXXX già cessata. Risulta agli atti che l'istante contesta, più volte, tale fattura cumulativa, anche a causa del riaddebito di una fattura ormai

prescritta, ricevendo in riscontro dall'Operatore, con lettere datate 16.9.2021, 6.10.2021 e 10.12.2021, depositate in atti, risposte ritenute non adeguate, alquanto sintetiche e generiche. A tal proposito appare opportuno ricordare che ai sensi dell'art. 8 comma 4, della delibera allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata, oltre che 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. Va altresì ricordato che sussiste in capo all'operatore anche l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base del conto telefonico nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., Civ. III, 28 maggio 2004, n. 10313), adempimenti questi che, nel caso di specie, non risultano siano stati correttamente assolti da parte dell'Operatore. Infatti nel caso di contestazione delle fatture è onere dell'operatore fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi. Inoltre, si rileva che, dal prospetto riepilogativo delle fatture insolute a carico dell'utente, depositato in atti dall'Operatore, oltre alla fattura cumulativa, oggetto di contestazione da parte dell'istante, tra l'altro pagata parzialmente dallo stesso, non risultano altre fatture insolute prima della sospensione della linea in quanto, tutte le altre fatture in elenco, o non erano ancora scadute alla data della sospensione dell'utenza o addirittura riguardano periodi successivi alla sospensione stessa. Ora posto che, ai sensi dell'art. 5 dell'allegato B alla delibera 358/22/CONS, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento e che non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia e che comunque il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute, e considerato che, in relazione al numero XXXXXXXX, oggetto della presente controversia, prima della emissione della fattura 8V00229257 di euro 645,79, non risultano ulteriori fatture insolute, così come testualmente riportato nella fattura stessa, "Alla data del

10.07.2021 i pagamenti risultano regolari”, si ritiene illegittima la sospensione amministrativa dell’utenza XXXXXXXX, pertanto la richiesta di cui al punto 1) è accolta. Ne consegue che l’operatore sia tenuto a corrispondere un indennizzo, ai sensi art. 5, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS in combinato disposto con l’art. 13, comma 3, del medesimo Regolamento, nella misura complessiva di euro 2.880,00 quantificato, applicando l’indennizzo giornaliero di euro 7,50, in misura pari al doppio in quanto trattasi di utenza affari, per ciascun servizio non accessorio (voce e internet) moltiplicato per 96 giorni, calcolati, dall’11.03.2022, giorno della sospensione dell’utenza, fino al 15.06.2022 data di cessazione della stessa, così come dichiarato dall’Operatore. Non può essere accolta invece la richiesta di cui al punto 2) in quanto, nel predetto periodo di sospensione di riferimento, non risulta che l’istante si sia diligentemente attivato per richiedere il ripristino della numerazione in uso, agli atti infatti non risulta alcuna evidenza documentale di richiesta all’Operatore in proposito, tra l’altro risulta che neppure in seguito l’istante si sia attivato per il recupero della linea e della numerazione in uso, attraverso il ricorso all’apposita procedura prevista al punto 3, dell’art. 5, del Regolamento, allegato B alla delibera 358/22/CONS, che prevede espressamente: “L’utente, contestualmente alla proposizione dell’istanza per l’esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell’articolo 3, ovvero nel corso della relativa procedura o dell’eventuale procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al CORECOM l’adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l’utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481. È accolta la richiesta di cui al punto 3) non risulta agli atti, infatti, alcun riscontro da parte dell’operatore al reclamo inoltrato dall’istante l’1.2.2022, tale circostanza non viene neppure contestata dall’operatore nei propri scritti difensivi, pertanto lo stesso è tenuto a corrispondere un indennizzo ai sensi dell’art. 12, comma 1, del citato Regolamento Indennizzi nella misura massima prevista di euro 300,00. In accoglimento poi della richiesta di cui al punto 4) si ritiene equo che l’operatore sia tenuto, in relazione all’utenza in argomento XXXXXXXX, illegittimamente sospesa, 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 alla società di recupero crediti.

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente le richieste della società XXXX XXXX nei confronti della società TIM S.p.A.
2. La società TIM SpA è tenuta a corrispondere un indennizzo, ai sensi art. 5, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, del medesimo Regolamento, nella misura complessiva di euro 2.880,00 (duemilaottocentoottanta/00);
3. La società TIM SpA è tenuta a corrispondere, inoltre, un indennizzo, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del citato Regolamento Indennizzi, nella misura massima prevista di euro 300,00 (trecento/00).
4. La società TIM SpA è tenuta, in relazione all'utenza XXXXXXXXX, 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 alla società di recupero crediti
5. È rigettata ogni ulteriore richiesta.

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

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 03/03/2023

IL PRESIDENTE

