



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

**DELIBERA 011/2024/CRL/UD del 26/01/2024
EMILIANO BERTI / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/574691/2022)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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

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

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

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”*;

2



VISTA l'istanza di EMILIANO BERTI del 27/12/2022 acquisita con protocollo n. 0363616 del 27/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, sig. Berti Emiliano, cliente della soc. Tim S.p.a., esponeva di essere rimasto completamente isolato, a far data dal 15.9.21 al 2.12.21, stante la totale assenza di linea voce e dati. Come se ciò non bastasse, in data 18.12.21, il contratto relativo alla sua utenza, veniva cessato da parte dell'operatore, senza preavviso alcuno e senza che il Sig. Berti avesse formulato disdetta, costringendo, in tal modo, l'istante a provvedere all'attivazione di una nuova linea. L'utente chiedeva quindi: "1) rimborsare tutte le somme incassate da Tim durante il periodo di disservizio per un importo di € 200,00; 2) corrispondere l'indennizzo previsto dall' art. 6 co. 1 dell'allegato A della Delibera 347/18/ CONS, pari ad €. 936,00 per l'assoluta assenza di linea voce e dati dal 15/09/2021 al 02/12/2021 (€. 6,00 x 78gg x 2); 3) corrispondere l'indennizzo previsto ex art. 10 all. A delib. 347/18/CONS, pari ad €. 1.500,00 per la perdita della numerazione; 4) corrispondere l'indennizzo previsto ex art. 12 all. A delib. 347/18/CONS pari ad €. 300,00, per la mancata risposta al reclamo; 5) corrispondere ogni altro indennizzo previsto per legge.". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'istante ammontava ad € 3000,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Tim S.p.a., eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...1) In via preliminare, si ritiene opportuno sollevare l'eccezione di inammissibilità della richiesta pecuniaria avversaria, attesa la natura dichiaratamente risarcitoria della medesima che – quantificata in € 3000– risulta comunque svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS e, dunque, dotata di funzione satisfattiva e non meramente 3 compensativa, con conseguente inammissibilità giusto quanto previsto dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS...Pertanto, nella denegata ipotesi in cui le eccezioni svolte non dovessero essere accolte, TIM potrà tutt'al più, ove dovessero ricorrerne i presupposti (quod non), indennizzare l'istante ai sensi della legislazione di settore vigente, dovendo invece essere respinta ogni richiesta pecuniaria generica, non provata e, ad ogni buon conto, di importo eccessivo. La domanda avversaria è, pertanto, anche sotto tale profilo, inammissibile. MOTIVI DI INFONDATEZZA NEL MERITO 2) Genericità ed indeterminazione nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno. Si eccepisce, nel merito, che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito presunti malfunzionamenti sulla linea segnalati e sulla scorta di tali presupposti, richiede indennizzi, storni e rimborsi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si



limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare puntualmente le modalità con la quale l'asserito disservizio si sarebbe manifestato, né le relative tempistiche. Non si comprende, infatti, se lo stesso sia consistito in una interruzione di servizi o in una semplice lentezza nella navigazione o in altro. Non è, inoltre, specificata la data, né tantomeno la durata dei singoli episodi. Infine, controparte non ha neppure depositato le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto il rimborso/ storno né ha dimostrato il pagamento delle somme per le quali chiede la restituzione. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata... Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. 3) Assenza dei disservizi lamentati. Insussistenza dei presupposti per la liquidazione d'indennizzi. L'esponente società reputa opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto è emerso da controllo all'interno dei propri sistemi. Come accennato poco sopra, l'istante sostiene di aver subito malfunzionamenti indennizzabili che avrebbero impedito di utilizzare la linea telefonica per 78 gg dal 15.9.2021 al 2.12.2021, per fatto imputabile a TIM. Quanto lamentato ex adverso non trova riscontro nei sistemi di TIM. Infatti, dalle verifiche operate a sistema, è emerso che l'utenza intestata alla parte istante è stata oggetto solamente di un parziale e temporaneo malfunzionamento, generato da fatto non imputabile a TIM (ovvero da guasto impianto per fatto imputabile a terzi), comunque segnalato all'operatore solo il 5 16.11.2021; malfunzionamento che, in ogni caso, l'operatore ha chiuso il 2.12.2021, come confermato dallo stesso istante. Il disservizio lamentato ex adverso, comunque risolto nel più breve tempo possibile, non può dunque essere ritenuto suscettibile di indennizzo, atteso quanto previsto dall'art. 15 (Segnalazioni guasti – Riparazioni) delle condizioni generali di abbonamento in tema di forza maggiore (Doc.1). Per il resto, al di là di tale malfunzionamento segnalato con missiva del 16.11.2021, dalle verifiche operate a sistema è emerso che l'utenza intestata al Sig. BERTI non è stata oggetto di alcun ulteriore disservizio indennizzabile. Peraltro, come già rilevato, al di là della missiva del 16.11.21, anche puntualmente riscontrata da TIM (Doc.2), non risultano comunque opportunamente documentati reclami ulteriori... In particolare, nulla è dovuta per la presunta perdita della numerazione lamentata dall'istante. Infatti, a parte il breve disservizio del quale si è dato conto poco sopra, la linea è risultata sempre funzionante e fruibile dall'istante, fino al 18.12.2021, data in cui a sistema è presente un ordine di recesso. Diversamente da quanto dedotto ex adverso, infatti, la linea nXXXXXX risulta disdetta con ordine del 20.11.2021 ricevuto dal servizio clienti e mai contestato dall'istante, se non con il deposito dell'UG, introduttivo del presente procedimento, a distanza di oltre un anno dalla richiesta di cessazione. Sia, infatti, consentito segnalare che la linea n. 069147139, a sistema, risulta cessata dal 18.12.2021 e che, da tale risalente data, l'istante non ha mai contestato a TIM il presunto errore e, soprattutto, non ha mai formalizzato una richiesta di riattivazione. Ma vi è di più. In data 18.12.2021, nei sistemi dell'operatore, è presente una richiesta della controparte con la quale viene richiesta



l'attivazione di nuovo impianto al quale è stato assegnato il n. XXXXXX, operativo in rete dal 23.12.2021. Appare a dir poco improbabile che la controparte, prima di perdere la numerazione storica n. 069147139, non abbia richiesto a TIM di conservare il numero e riattivarlo, ma abbia optato per l'attivazione di nuova numerazione. Nulla è dovuto alla controparte. 4) Infondatezza in fatto ed in diritto della richiesta di storno e rimborso. L'istante domanda altresì lo storno di conti e di importi non meglio precisati, per i quali non allega nemmeno la prova del relativo pagamento. Ferma tale eccezione, comunque, si deve rilevare come, in ogni caso, per tutte le ragioni ampiamente specificate, anche tali doglianze risultino totalmente destituite di supporto probatorio. Da un lato, infatti, non sono presenti a sistema disservizi indennizzabili. Sotto altro profilo, comunque, a tutto voler concedere, un eventuale malfunzionamento riscontrato sulla linea non costituirebbe fattispecie idonea a incidere sulla correttezza delle fatture emesse, di cui non è possibile richiedere il 7 rimborso o lo storno, neppure parziale. E invero, ferme le eccezioni poco sopra sollevate... Pertanto, i conti emessi da TIM dovranno restare a totale carico di parte istante in favore della quale non potrà essere riconosciuto alcuno storno o rimborso. Anche sotto tale profilo, le domande dell'istante sono infondate. Ogni richiesta di controparte dovrà, pertanto, essere rigettata.”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierno istante, l'avvenuta interruzione per motivi tecnici, a far data dal 15.9.21 al 2.12.21, della linea voce e dati, la perdita della numerazione a causa della cessazione della linea ad opera di Tim S.p.a. avvenuta in data 18.12.21 -senza che vi fosse stata da parte sua alcuna richiesta di disattivazione-, nonché la mancata risposta ai numerosi reclami inoltrati all'operatore per denunciare siffatto stato di cose. Eccepisce il gestore dal canto suo, la genericità ed indeterminatezza nell'avversa descrizione dei fatti, nonché l'assenza di allegazioni probatorie. Stando a quanto assunto dall'operatore in particolare, da ciò che viene riportato in atti dall'istante, non sarebbe possibile dedurre se il disservizio in oggetto sia consistito in un'interruzione completa del servizio oppure in una semplice lentezza nella navigazione, non viene indicata la durata del disservizio denunciato, non risulterebbero inoltre depositate le fatture per cui viene richiesto il rimborso. Dai sistemi di Tim peraltro, quanto ex adverso denunciato non troverebbe alcun riscontro, dal momento che semmai, risulterebbe solo ed esclusivamente un mal funzionamento generato da fatto non imputabile a Tim S.p.a. e poi risolto in data 2.12.21. Asserisce all'uopo il gestore nelle proprie memorie che: “La linea è risultata sempre funzionante sino al 18.12.21, data in cui a sistema è presente un ordine di recesso”, recesso che, stando a quanto assunto dall'operatore, sarebbe avvenuto in data 20.11.21 ad opera dell'istante. Orbene, contrariamente a quanto dichiarato e riportato nei propri scritti dall'operatore, l'istante ha esattamente indicato il periodo del disservizio denunciato, vale a dire dal 15.9.21 al 2.12.21 ed ha anche precisato più volte che non si trattava di un semplice mal funzionamento, né tanto meno di rallentamento nella navigazione, bensì di una vera e



propria interruzione completa del servizio, sia voce che dati. Non si ravvisa pertanto, da parte dell'istante una genericità ed indeterminatezza della domanda avanzata. Al contrario, è l'operatore che solleva eccezioni non supportate da prova alcuna ed infatti, lo stesso sosterebbe che dai sistemi Tim S.p.a. risulterebbe semplicemente un mal funzionamento; detto asserito mal funzionamento però, non viene supportato da prova alcuna da parte del gestore. Nessun documento è stato prodotto da Tim S.p.a., rivolto ad attestare il traffico telefonico effettuato dall'istante nel periodo de quo, comprovante la sussistenza di un semplice mal funzionamento. A tale proposito, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che "In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art.2697 C.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l'effetto, l'onere della prova grava sull'operatore e nel caso de quo sulla Tim S.p.a., in considerazione anche del fatto che la stessa rappresenta una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente, circostanza questa che dovrebbe consentirgli, come assunto anche dall'istante, in tempi rapidi, di provvedere al monitoraggio del traffico telefonico. L'onere della prova in capo all'operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita dalla Tim S.p.a.. Pertanto, spetta all'operatore provare l'avvenuto mal funzionamento, fosse anche con uno screenshot, ma dalla documentazione in atti non è possibile rinvenire alcun documento/screenshot prodotto dalla parte convenuta di rilevanza probatoria alcuna. Dichiara Agcom nella Delibera n.117/10/CIR che: "Qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento (escluso il numero di giorni previsto per la risoluzione del guasto)



sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale”. Agcom nella Delibera n.141/10/CIR riconosce “...sussistente la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito”. In considerazione di tutto quanto sopra esposto e dedotto, nel caso de quo, si delinea chiaramente, da una parte, la figura dell'utente che non si è limitato a denunciare l'avvenuta interruzione della linea, ma ha anche prodotto la documentazione atta a provare che la Tim S.p.a., nelle proprie comunicazioni, ha, in qualche modo, espressamente ammesso l'esistenza del disservizio lamentato. Ed infatti, nella risposta del 13.12.21, l'operatore dichiara: “Non possiamo accogliere la tua richiesta di indennizzo riferita alla ritardata riparazione guasto del 13.12.21, in quanto la causa del disservizio non risulta imputabile a Tim”. E' semmai l'operatore pertanto, a non aver provato la sussistenza di una problematica di natura tecnica, tale da aver comportato un semplice mal funzionamento e da aver impedito la riattivazione, in tempi ragionevoli, della linea richiesta dall'istante, esponendo il medesimo alle difficoltà descritte nelle memorie depositate in atti, né di averne dato puntuale ed esaustiva informazione, nonostante i molteplici reclami inoltrati dall'istante in un periodo temporale ben antecedente alla data del 13.12.21. E' pertanto, legittima la richiesta avanzata da parte dell'istante a vedersi riconoscere un indennizzo per l'avvenuta interruzione della linea voce e dati, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.6 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che, al comma 1, stabilisce espressamente che: “In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno di interruzione...” e al comma 2, che: “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”. Pertanto, considerato che l'interruzione della linea ha avuto inizio in data 15.9.21 e che la problematica risulta essere stata risolta in data 2.12.21, l'operatore sarà tenuto a indennizzare il Sig. Berti per complessivi € 1.296,00 (€ 6,00 x 108 giorni = € 648,00 x 2 -linea voce e dati-). Si ritiene accoglibile la richiesta di storno degli importi addebitati dall'operatore nel periodo del disservizio per cui oggi è causa. Eccepisce inoltre, l'odierno istante la mancata risposta ai numerosi reclami inoltrati all'operatore. Ed infatti, l'istante ha più volte, fatto reclamo nei confronti dell'operatore: in data 16.11.21 a mezzo pec, in data 19.11.21 a mezzo lettera raccomandata A/R, in data 15.9.21 ed in data 10.10.21 a mezzo call center dell'operatore; a proposito di queste due ultime denunce, il Sig. Berti indica altresì, per entrambe, il codice della segnalazione ed il numero dell'operatore. E', pertanto, l'operatore, anche questa volta, a non aver fornito prova alcuna di aver provveduto ad inviare all'istante una risposta ai numerosi reclami, ad eccezione di quella del 13.12.21 che però, rispetto alla prima segnalazione inviata via pec dall'istante in data 16.11.21, risulta essere piuttosto tardiva, nonché incompleta e non esaustiva rispetto alle circostanze lamentate dal sig. Berti. Pertanto, in atti, come si è già sopra evidenziato, non risulta alcun documento in grado di provare l'avvenuta risposta da parte dell'operatore che, in base a quanto prescritto anche dall'art.8, comma 4 della



delibera n°179 del 2003 CSP, deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: “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. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l’utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell’utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all’art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP 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”. Tutto quanto sopra esposto e dedotto, l’utente ha pertanto, diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all’art.12 dell’allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che “L’operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00”. Per l’effetto, l’operatore sarà tenuto ad indennizzare l’istante, per la mancata risposta ai reclami, dell’importo complessivo di € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare. Per quanto riguarda l’invocata perdita della numerazione che l’istante avrebbe patito a seguito della cessazione della linea da parte dell’operatore, senza che vi fosse stata una richiesta espressa da parte del Sig. Berti in tal senso, si precisa che l’operatore, seppur da una parte, dichiara che l’istante in data 20.11.21, avrebbe richiesto la disdetta del contratto, nulla prova in tal senso. Tim S.p.a. ben avrebbe potuto produrre agli atti detta invocata comunicazione, dalla quale poter evincere l’espressa volontà manifestata dall’istante di recedere dal contratto a suo tempo stipulato. Unica circostanza certa ed incontrovertibile, è quella della cessazione della linea operata dal gestore in data 18.12.21, come lo stesso ammette nelle proprie memorie difensive: “La linea è risultata sempre funzionante sino al 18.12.21 data in cui a sistema è presente un ordine di recesso”. A tale proposito, Agcom con la Delibera n.142/12/CIR, stabilisce che: “Deve trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la perdita delle numerazioni, qualora, come nel caso di specie, l’operatore abbia disposto la cessazione delle utenze non tenendo conto della procedura attivata dal cliente avanti questa autorità. Infatti, nonostante la sospensione del servizio sia stata legittimamente disposta dall’operatore a seguito del mancato pagamento di diversi conti telefonici, l’istante ha poi depositato presso il Corecom competente l’istanza di conciliazione e la richiesta di adozione del provvedimento temporaneo, volto alla riattivazione delle utenze sospese”. Per l’effetto, in considerazione di quanto sopra, è legittima anche la richiesta avanzata dall’istante di ottenere un indennizzo per la perdita della numerazione, conseguita alla cessazione della linea ad opera del gestore, effettuata senza autorizzazione alcuna da parte del Sig. Berti o comunque, senza che l’operatore abbia provato l’effettiva e concreta manifestazione di volontà dell’istante di recedere dal contratto. Si applica pertanto, in tema di indennizzi, l’allegato A alla delibera n.347/18/CONS, che all’art.10 stabilisce che “Nel caso in cui



perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto ad un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio pari ad Euro 100,00 per ogni anno precedente utilizzo, fino ad un massimo di Euro 1500,00". Pertanto, si ritiene legittima la richiesta da parte dell'utente di un indennizzo per l'avvenuta perdita della numerazione e, considerato che il Sig. Berti è stato titolare della numerazione dal 19.6.98 al 18.12.21, conseguentemente è corretta la richiesta da parte dello stesso di un indennizzo per complessivi Euro 1.500,00 che l'operatore dovrà provvedere a rifondere.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. Berti Emiliano nei confronti della soc. Tim S.p.a., che pertanto è tenuta a corrispondere a favore dello stesso -un indennizzo complessivo di € 1.296,00 per l'interruzione delle due linee, oltre allo storno/rimborso delle somme contabilizzate nel periodo del disservizio, -un indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo- e un indennizzo di € 1.500,00 per la perdita della numerazione. Si compensano le spese di procedura.

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, 26/01/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

Maria Cristina Cafini