



DELIBERAN 2/2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM Italia XXX (GU14111994/2019 ).

Il 22 febbraio 2022, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cinzia Gucci; il Vicepresidente, Maurizio Blasi e il Consigliere componente Massimo Iacopini.

Assiste il dirigente del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”, Maria Rosa Zampa ed il Segretario del Corecom Marche, Simone Pigliapoco.

#### IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l’AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l’articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell’Ufficio di Presidenza dell’Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l’istanza prot. n. 168982 del 16 aprile 2019, con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM Italia XXX ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 27 settembre 2019 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 24 ottobre 2019 rinviata al 19 dicembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 19 dicembre 2019;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta che a seguito delle variazioni unilaterale delle condizioni contrattuali, l'operatore abbia cessato la linea 0733-47XXXX e sospeso le utenze numero 0733-43XXXX e numero 0733-97XXXX, lamenta altresì il malfunzionamento della linea 0733-97XXXX e l'attivazione di due nuove numerazioni mai richieste, la numero 0733-24XXXX e la numero 0733-26XXXX.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) il 29 maggio 2018 l'istante comunicava a mezzo fax l'intenzione di avvalersi della facoltà di cambiare operatore senza riconoscimento di penali ai sensi dell'art. 70, comma 4, d.lgs n. 259/2003. Tale intenzione è stata manifestata nei modi e nei termini previsti durante il periodo necessario alla portabilità delle utenze, secondo le modalità espressamente indicate dall'operatore telefonico per scongiurare il rischio di addebiti di penali durante i tempi necessari al completamento della procedura;
- b) nessuna richiesta di cessazione è stata avanzata a TIM e nessuna responsabilità può addebitarsi al cliente per un errore commesso dallo stesso operatore nella gestione della comunicazione di cui sopra di cambio operatore;
- c) TIM, inspiegabilmente, senza ricezione di alcuna richiesta di cessazione da parte dell'utente, l'11 giugno 2018 disattivava tutte le utenze fisse intestate all'azienda addebitando costi non dovuti;
- d) l'istante contestava a TIM l'avvenuta disattivazione/cessazione della numerazione storica 0733 – 47XXXX, attivata nell'aprile 2008, con conseguente perdita della predetta numerazione mai ripristinata, oltre alla sospensione delle linee 0733-43XXXX e 0733-97XXXX, ed al malfunzionamento del servizio voce in entrata della parte mobile dal gennaio 2018;
- e) l'istante precisava inoltre che l'interruzione del servizio in data 11 giugno 2018 avveniva senza alcun preavviso e giustificazione da parte dell'operatore stante la piena regolarità dei pagamenti fino a quel momento effettuati;
- f) per quanto concerne la perdita della numerazione fissa 0733-47XXXX, l'istante precisava che l'attivazione della linea era antecedente alla fattura di marzo 2013 prodotta in atti, ma l'archivio dell'azienda istante, trovandosi in un edificio inagibile della “zona rossa” del maceratese colpita dai noti eventi sismici, non era più accessibile. L'istante evidenziava, però, che nella medesima fattura era riportata la dicitura “i suoi conti telefonici precedenti risultano regolarmente pagati” dimostrando l'esistenza di altre fatture precedenti per detta linea;
- g) per la riattivazione della linea 0733-47XXXX, 0733-97XXXX e 0733 – 43XXXX veniva attivata l'istanza GU5 per l'emissione di provvedimento temporaneo. Solo successivamente alla conclusione del procedimento d'urgenza e solo in seguito al provvedimento di segnalazione all'Agcom emesso dal Corecom Marche per l'inottemperanza dell'operatore al provvedimento temporaneo, TIM comunicava per la “prima volta” la circostanza che la numerazione 0733-47XXXX era nativa “OLO” ;
- h) agli atti del suddetto procedimento GU5 risultava come TIM non avesse mai informato il cliente circa gli impedimenti incontrati nella riattivazione della linea 0733-47XXXX, fornendo piuttosto, nel corso del procedimento di primo grado informazioni non veritiere e contraddittorie. L'operatore forniva all'utente informazioni mendaci in merito al disservizio e nel corso del GU5 comunicava di aver provveduto alla riattivazione delle linee senza avervi, in realtà, mai provveduto perché non avrebbe potuto farlo in considerazione della rilevazione sull'originaria natura “OLO” della numerazione ;

- i) TIM non rispondeva alle ripetute richieste avanzate dal cliente, non fornendo alcuna spiegazione e così precludendo al cliente la possibilità di indirizzare la richiesta di riattivazione all'effettivo proprietario, derivando, per il cliente, la conseguente perdita della numerazione oggetto del presente provvedimento;
- j) il servizio voce della linea 0733-97XXXX veniva riattivato solo parzialmente in entrata dal 23 luglio 2018, cioè con la riabilitazione del solo servizio di ricezione delle chiamate in entrata, non consentendo più le chiamate in uscita e, quindi, mai ripristinato;
- k) la linea 0733-43XXXX veniva riattivata il 23 luglio 2018 solo per il servizio voce, mentre il servizio dati veniva ripristinato il 19 novembre 2018;
- l) TIM attivava inoltre ad insaputa dell'istante le linee 0733-24XXXX e 0733-26XXXX mai richieste né volute emettendo fatturazione erronee con duplicazioni di addebiti e costi di cessazioni non dovuti;
- m) per quanto concerne la parte mobile l'istante era costretto a recedere per colpa imputabile esclusivamente all'operatore a causa del malfunzionamento del servizio di ricezione della rete mobile a partire dal mese di gennaio del 2018, prontamente segnalato a TIM;
- n) TIM, non provvedeva a risolvere alcun disservizio a seguito dei reclami inviati da parte istante, nonostante che l'utente avesse richiesto il provvedimento temporaneo GU5.

In base a tali premesse, l'istante chiedeva, quanto segue:

- 1) il ripristino/riattivazione della numerazione perduta 0733 – 47XXXX ed in caso di riattivazione, l'istante richiede comunque l'indennizzo per la cessazione ingiustificata dei servizi voce e dati dall'11 giugno 2018;
- 2) l'immediata disattivazione della linea 0733-26XXXX mai richiesta né voluta dall'istante;
- 3) il ricalcolo degli importi dovuti;
- 4) lo storno dell'intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione, comprensivi dei costi di cessazione non dovuti;
- 5) il rimborso del 50% di quanto indebitamente pagato per le linee mobili per aver usufruito del servizio in sola uscita dal 3 febbraio 2018 al 4 giugno 2018, pari ad euro 106,00 (centosei/00);
- 6) storno dell'importo di euro 305,00 a titolo di recesso delle linee mobili;
- 7) storno dell'importo di euro 688,03 (seicentottantotto/03) a titolo di recupero sconto dei terminali;
- 8) la rateizzazione degli importi addebitati per i dispositivi router Wi-Fi e per i cellulari, previo ricalcolo degli importi correttamente dovuti;
- 9) il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti a cura e spesa dell'operatore;
- 10) il rimborso delle spese di procedura quantificati ad euro 400,00 (quattrocento/00) per essere stato costretto ad affidarsi alla consulenza di un legale al fine di tutelare adeguatamente le proprie ragioni;
- 11) la corresponsione degli indennizzi previsti per legge quantificati ad euro 22.897,00 (ventiduemilaottocentonovantasette/00), salvo maggiorazione dell'importo sino all'avvenuto ripristino dei disservizi lamentati e salvo maggiorazione degli interessi dalla data della domande del procedimento UG quantificati in:
  - euro 4.950,00 (quattromilanovecentocinquanta/00) per la cessazione ingiustificata e senza preavviso dei servizi voce e dati dell'utenza 0733-47XXXX, dall'11 giugno 2018 al 19 novembre 2018, ai sensi del combinato disposto degli art. 5, comma 1 e articolo 13, comma 3, dell'Allegato "A" alla delibera n. 347/18/CONS, salvo maggiorazione del relativo importo fino alla data di ripristino del servizio, qualora l'operatore dovesse recuperare il numero;

- di euro 6,000,00 (seimila/00) quale maggior somma che sarà ritenuta equa dal Corecom adito per la perdita del numero 0733-47XXXX da considerarsi dall'11 giugno 2018, proratta fino alla comunicazione del 18 aprile 2019, con conseguente aumento dell'importo del relativo indennizzo;
- euro 500,00 (cinquecento/00) per la mancata risposta ai reclami oltre alla mancata gestione dei disservizi segnalati dal 12 giugno 2018;
- euro 1.260 (milleduecentosessanta/00) per la sospensione/cessazione dell'utenza 0733-43XXXX dal 11 giugno 2018 al 23 luglio 2018 dei servizi voce e dati;
- euro 714,00 (settecentoquattordici/00) per il malfunzionamento del servizio dati dal 23 luglio al 19 novembre 2018, sempre della linea sopra menzionata 0733-43XXXX oltre ad euro 300,00 (trecento/00) per mancata risposta ai reclami per l'utenza stessa;
- euro 1.620,00 (milleseicentoventi/00) per la cessazione senza preavviso ed ingiustificata dei servizi voce e dati per l'utenza 0733-43XXXX dal 23 gennaio 2019 mai ripristinati oltre ad euro 300,00 (trecento/00) per mancata risposta ai reclami per l'utenza stessa;
- euro 1.260 (milleduecentosessanta/00) per il malfunzionamento del servizio voce in uscita della linea 0733-97XXXX dal 23 luglio 2018 al 18 febbraio 2019 oltre ad euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta ai reclami per l'utenza stessa;
- euro 1.824,00 (milleottocentoventiquattro/00) per il malfunzionamento del servizio di ricezione della parte mobile dal 3 gennaio 2018 al 4 giugno 2018;
- euro 996,00 (novecentonovantasei/00) per l'attivazione non richiesta della linea 0733-24XXXX dal 13 luglio 2018 al 22 gennaio 2019;
- euro 1.095,00 (millenovantacinque/00) per l'attivazione non richiesta della linea 0733-26XXXX in data 5 settembre 2018 mai disattivata;
- euro 500,00 (cinquecento/00) per mancata risposta ai reclami avanzati per l'attivazione delle linee non richieste 0733-24XXXX e 0733-26XXXX;
- alla luce di quanto emerso dalla memoria dell'operatore depositata agli atti e non conosciuta prima, l'istante integra la richiesta di liquidazione dell'ulteriore indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 comma 2 e art. 13 comma 3 a titolo di omessi oneri informativi nella misura di euro 4.650,00 (quattromilaseicentocinquanta/00);
- richiede infine di considerare, ai fini del corretto calcolo degli importi richiesti a titolo di indennizzo che gli stessi vadano opportunamente maggiorati fino alla risoluzione dei disservizi, laddove non ancora risolti a ciascuno si riferisce oltre che degli interessi dalla data del procedimento di conciliazione.

## 2. La posizione dell'operatore

TIM XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, l'operatore deduceva quanto segue:

1. preliminarmente, osservava, dall'analisi dei sistemi che le numerazioni oggetto del provvedimento, risultano come di seguito indicato
  - 0733-43XXXX risulta essere rtg + Adsl (ex telecom);
  - 0733-97XXXX risulta essere rtg + Adsl (ex telecom);
  - 0733-24XXXX risulta essere solo rtg ;
  - 0733-47XXXX tuttofibra nativa OLO;

2. che, a fronte della richiesta di cessazione del contratto per mancata accettazione della manovra unilaterale, pacificamente inviata in data 29 maggio 2018, TIM cessava correttamente le linee 0733-47XXXX, 0733-43XXXX e 0733-97XXXX;
3. la numerazione 0733-47XXXX non poteva essere riattivata in quanto nativa “OLO” e tale informazione era stata data più volte all’istante;
4. per arginare il disservizio venivano attivate due nuove utenze, la numero 0733-24XXXX e la numero 0733-26XXXX, che venivano cessate rispettivamente il 22 gennaio 2019 (per morosità) mentre la seconda veniva cessata il 16 aprile 2019;
5. la riattivazione delle vecchie numerazioni, generava nuovi contratti con conseguente emissione di fatture doppie o errate sotto il punto di vista di ratei canonici e addebiti per router in vendita e precisamente:
  - per la numerazione 0733-24XXXX vanno annullate tutte le fatture dal 5/18 al 2/19 – router in vendita da annullare;
  - per la numerazione 0733-26XXXX vanno annullate tutte le fatture dal 6/18 – router in vendita da annullare;
  - per la numerazione 0733-47XXXX (nativo OLO) deve essere annullato il conto 4/18, che contabilizza spese di cessazioni, penali di recesso, rate a scadenza per acquisto router ed annullato anche il conto 1/19 (mora riferita al conto 4/18);
  - per la numerazione 0733-43XXXX deve essere annullato il conto 4/18, che contabilizza costi di cessazione non richiesta.
6. A fronte di tale ricalcolo, dovrà essere stornata la somma di euro 2.578,18 (duemilacinquecentosettantotto/18) IVA inclusa e, pertanto, l’istante passa da un insoluto pari ad euro 5.224,21 (cinquemiladuecentoventiquattro/21), ad un insoluto di euro 2.646,03 (duemilaseicentoquarantasei/03), con conseguente emissione di note di credito.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

L’istante lamenta che a seguito delle variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali, l’operatore abbia cessato la linea 0733-47XXXX e sospeso le utenze numero 0733-43XXXX e numero 0733-97XXXX, lamenta altresì il malfunzionamento della linea 0733-97XXXX e l’attivazione di due nuove numerazioni mai richieste, la numero 0733-24XXXX e la numero 0733-26XXXX, oltre al malfunzionamento in entrata delle due linee mobili.

A tal riguardo TIM sostiene, invece, che a seguito della manovra unilaterale di modifica contrattuale l’istante ha fatto pervenire in data 29 maggio 2018 richiesta di cessazione del contratto e che, pertanto, TIM ha cessato le linee 0733-47XXXX, 0733-43XXXX e 0733-97XXXX.

Il gestore ha altresì dedotto che la numerazione 0733-47XXXX non poteva essere riattivata, a seguito del deposito del GU5, in quanto nativa “OLO” e che tale informazione era stata data più volte all’istante evidenziando che per arginare il disservizio sono state attivate due nuove utenze la numero 0733-24XXXX e la numero 0733-26XXXX, che venivano cessate rispettivamente il 22 gennaio 2019 per morosità mentre la seconda veniva cessata il 16 aprile 2019 dietro presentazione del tentativo di conciliazione.

L'oggetto del contenzioso è, pertanto, l'accertamento del corretto esercizio della volontà di migrare le numerazioni verso altro operatore a seguito della rimodulazione tariffaria comunicata dal gestore. Dirimente appare dunque la comunicazione inviata dall'utente il 29 maggio 2018, comunicazione depositata nel fascicolo documentale di Conciliaweb da cui si ricava testualmente *“l'intenzione di avvalersi della facoltà di cambiare operatore ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice di Comunicazione Elettroniche d.lgs. n. 259/2003, senza penali di recesso e senza cessazione di linea”*.

In sostanza l'utente ha espresso, nei termini indicati dall'operatore, la volontà di sciogliere il vincolo contrattuale, previa portabilità delle utenze fisse 0733-47XXXX, 0733-43XXXX e 0733-97XXXX verso altro operatore senza costi. Non risulta, invece, in alcun modo provato, diversamente da quanto sostiene TIM, che l'istante abbia esercitato il diritto di recesso dal contratto con richiesta di cessazione delle linee in oggetto. In altri termini TIM non avrebbe dovuto cessare la numerazione 0733-47XXXX né sospendere le numerazioni 0733-43XXXX e 0733-97XXXX ma avrebbe dovuto attendere l'espletamento della procedura di passaggio delle numerazioni al nuovo operatore prima di cessare o sospendere le stesse.

Ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che determina un onere a carico dell'operatore di provare l'infondatezza delle eccezioni di inadempimento nell'esecuzione del contratto ovvero dello scioglimento del vincolo contrattuale formulate dall'utente, TIM avrebbe dovuto provare la richiesta della cessazione delle numerazioni ai sensi dell'art. 70, comma 4, del d.lgs. n. 259/2003. Nulla di quanto dichiarato da TIM è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto per rigettare le richieste di parte ricorrente. Pertanto, non essendovi prova della richiesta di cessazione ma bensì della sola migrazione, l'operatore è responsabile della perdita della numerazione 0733 – 47XXXX nonché della sospensione delle linee numero 0733-43XXXX e 0733-97XXXX.

In particolare, per quanto riguarda la perdita della numerazione, la responsabilità del gestore è altresì provata dal fatto che l'utente, pur avendo richiesto un provvedimento cautelare e d'urgenza mediante il deposito dell'istanza GU5 in conciliazione, non ha mai ottenuto il riallaccio delle linee fisse, tanto è vero che l'Autorità adita si è vista costretta a segnalare all'Agcom l'inottemperanza al provvedimento temporaneo adottato il 15 febbraio 2019, ai sensi dell'art. 5, comma 8, del Regolamento di procedura. Come risulta dagli atti della procedimento temporaneo il 5 marzo 2019, a seguito di contatto telefonico con il legale rappresentante della società istante si aveva conferma della mancata riattivazione delle utenze segnalate ed in particolare della perdita della numerazione 0733 – 47XXXX. Solo più tardi a seguito di segnalazione dell'inottemperanza ad Agcom e nel procedimento di definizione emergeva la reale motivazione dell'impossibilità alla riattivazione della linea in questione: originaria natura “OLO” della numerazione. La ritardata risposta all'utente dell'impossibilità di riattivare una linea nativa OLO ha impedito allo stesso di effettuare tutti quei necessari controlli che, se prontamente eseguiti, avrebbero consentito all'istante di ripristinare il numero rivolgendosi direttamente al gestore tornatone in possesso.

Per tutte le motivazioni addotte si ritiene, quindi di accogliere la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione 0733 - 47XXXX ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 10 e art. 13, comma 3, dell'Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, che prevede un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 100,00 (cento/00) per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.500,00 (millecinquecento/00), quadruplicato in caso di utenza affari. Considerando che l'istante ha dato prova in atti di aver utilizzato la linea fissa 0733 -47XXXX da gennaio 2013 (v. fattura Infostrada numero 7808473454/2013) dovrà liquidarsi a titolo di indennizzo per perdita della numerazione la somma di euro 2.800,00 (duemilaottocento/00), cioè euro 100,00 (cento/00), moltiplicato per i 7 anni di precedente utilizzo, da gennaio 2013 a dicembre 2019 (verbale mancato accordo in definizione), quadruplicato poiché trattasi di utenza affari.

Dalla disamina della documentazione in atti ed in particolare dalla ricostruzione del procedimento di adozione del provvedimento temporaneo (v. GU5/69468/2019) risulta acclarato anche che le numerazioni 0733-47XXXX, 0733-43XXXX e 0733-97XXXX di cui l'istante aveva chiesto il passaggio ad altro operatore sono state cessate il 12 giugno 2018 per erronea lavorazione della richiesta di cessazione a seguito di modifica contrattuale. In virtù del provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Marche il 15 febbraio 2019 (GU5 n. 69468/2019), TIM dichiarava di provvedere immediatamente a riattivare le numerazioni 0733 - 43XXXX e 0733 - 97XXXX, mentre per la linea 0733 - 47XXXX comunicava la perdita.

In particolare risulta che per la linea 0733 - 97XXXX dopo essere stata illegittimamente disattivata il 12 giugno 2018, sia per il servizio voce che per il servizio dati, è stata riattivata il 23 luglio 2018 ma in modo parziale per il servizio voce che ha ripreso a funzionare per la ricezione delle chiamate in entrata ma non in uscita. Quanto alla linea 0733 - 43XXXX, anch'essa disattivata illegittimamente il 12 giugno 2018 e stata riattivata, per il solo servizio voce, il 23 luglio 2018. Il servizio dati della stessa linea è stato, invece, riattivato il 19 novembre 2018. L'utenza 0733-43XXXX è stata cessata nuovamente dall'operatore il 23 gennaio 2019, senza essere mai più riattivata malgrado i reclami ed il provvedimento GU5 emesso dal Corecom Marche. A seguito dei ripetuti disservizi e all'impossibilità di ottenere il regolare ripristino degli stessi, neanche con provvedimento temporaneo di questa Autorità, l'istante si è adoperato al passaggio delle numerazioni 0733 - 43XXXX e 0733 - 97XXXX, non andate perdute, ad altro operatore telefonico. Tali illegittime sospensioni non sono mai state contestate da TIM perciò si ritengono pacificamente ammesse e, conseguentemente, danno diritto agli indennizzi richiesti dall'istante secondo il vigente Regolamento. Per la illegittima sospensione dell'utenza 0733-97XXXX, dal 12 giugno 2018 al 23 luglio 2018, inerente il servizio voce e il servizio dati; ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 5, comma 1 e art. 13, comma 3, dell'Allegato A della delibera n. 347/18/CONS. si riconosce l'indennizzo di euro 1.260,00 (milleduecentosessanta/00), calcolato in euro 7,50 (sette/50) per 42 giorni, per due servizi e raddoppiato in quanto utenza affari. Relativamente al disservizio parziale del servizio voce sempre della linea 0733 - 97XXXX, dal 24 luglio 2018 al 5 marzo 2019 (v. segnalazione inottemperanza), per un totale di 224 giorni, si liquida l'indennizzo di euro 1.344,00 (milletrecentoquarantaquattro/00), calcolato in base al combinato disposto degli art. 6, comma 2 e art. 13, comma 3, dell'Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, considerando che si tratta di una irregolare erogazione del servizio per motivi imputabili al solo operatore non avendo riattivato correttamente la linea telefonica e considerando sempre che trattasi di un'utenza affari.

Per i disservizi sulla linea 0733 – 43XXXX, considerata la illegittima sospensione del servizio voce, dal 12 giugno 2018 al 23 luglio 2018, si riconosce ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 5, comma 1 e art. 13, comma 3, dell’Allegato A della delibera n. 347/18/CONS. l’ indennizzo di euro 630,00 (seicentotrenta/00), calcolato in euro 7,50 (sette/50), per 42 giorni di disservizio e raddoppiato in quanto utenza affari; considerata la illegittima sospensione del servizio dati, dal 12 giugno 2018 al 19 novembre 2018, si riconosce, sempre ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 5, comma 1 e art. 13, comma 3, dell’Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, l’indennizzo di euro 2.415,00 (duemilaquattrocentoquindici/00), calcolato in euro 7,50 (sette/50), per 161 giorni e raddoppiato in quanto utenza affari. Sempre per la medesima utenza 0733 – 43XXXX, in relazione all’accertato ed ulteriore disservizio della ingiustificata sospensione del servizio voce e dati dal 23 gennaio 2019 al 5 marzo 2019 (v. segnalazione inottemperanza), va riconosciuto anche l’indennizzo ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 5, comma 1 e art. 13, comma 3, dell’Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, pari ad euro 1.260,00 (milleduecentosessanta/00), calcolato in euro 7,50 (sette/50), per 42 giorni di accertati disservizi, raddoppiato in quanto utenza affari. A tal riguardo preme evidenziare che TIM, malgrado l’instaurazione della conciliazione (v. UG/49672/2018) e della procedura d’urgenza per l’emissione del provvedimento temporaneo (v. GU5/69468/2019), avviato il 16 gennaio 2019, ha del tutto illegittimamente sospeso nuovamente la linea 0733 – 43XXXX, che costituiva una delle utenze principali dell’azienda, non residuando più per l’istante e per la sua attività alcuna utenza attiva e funzionante.

In relazione agli accertati disservizi per le utenze fisse 0733-47XXXX, 0733-43XXXX e 0733-97XXXX, TIM XXX ha altresì addebitato nelle fatture del 4° bimestre del 2018 e in avanti, i costi di disattivazione delle linee, pur avendo l’operatore stesso provveduto alla loro illegittima disattivazione, nonché l’importo delle rate residue dei dispositivi router, dei costi per traffico/abbonamento mai goduti in quanto riferiti a linee disattivate e/o malfunzionamenti. Pertanto, come evidenziato dallo stesso gestore in sede di memoria difensiva, dovranno essere stornate tutte le fatture emesse, dal conto numero 4/2018 al conto 2/2019, fino a chiusura del ciclo di fatturazione con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativo – contabile dell’utente e ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi.

Per quanto attiene alla lamentata attivazione delle utenze numero 0733-24XXXX e numero 0733-26XXXX, rispettivamente in data 13 luglio 2018 e 5 settembre 2018, mai richieste dal cliente, il gestore ha dedotto di averle attivate per arginare il disservizio e poter fornire un servizio attivo presso la sede del cliente. Ha, altresì, evidenziato che l’attivazione delle nuove numerazioni e la successiva riattivazione di quelle originarie ha generato nuovi contratti con conseguenti emissioni di fatture doppie e comunque errate per ratei di canoni e router in vendita. L’operatore non ha dato alcuna prova che l’attivazione sia stata richiesta dall’utente con ciò fornendo la prova di ulteriore disservizio causato al cliente. Infatti TIM, anziché provvedere a risolvere la perdita arrecata con la disattivazione della linea 0733-47XXXX e riattivare correttamente le numerazioni 0733 – 43XXXX e 0733 – 97XXXX, ha arbitrariamente attivato nuove numerazioni come se il pregiudizio arrecato dall’irreperibilità di un’attività commerciale ai propri numeri storici fosse così risolto e potesse essere arginato dall’attivazione di nuove linee.

Linee che, peraltro, non sono mai entrate in funzione e, pertanto, non solo mai richieste ma anche mai godute dal cliente. L'attivazione delle due linee, inoltre, è stata contestata dall'utente con vari reclami scritti volti alla loro immediata disattivazione ed allo storno dei relativi addebiti. Tuttavia l'operatore solo in data 22 gennaio 2019 ha provveduto alla disattivazione della sola linea 0733 – 24XXXX senza peraltro provvedere alla regolarizzazione contabile e continuando a mantenere in vita l'altra utenza.

Al riguardo bisogna, inoltre, evidenziare che l'utente malgrado le ripetute richieste avanzate per ottenere copia delle fatture emesse per le numerazioni aggiuntive ne è entrato in possesso solo successivamente alla conciliazione svolta davanti a questa Autorità., contestandone comunque la loro regolarità con i precedenti reclami inviati. Per quanto fino ad ora argomentato è evidente il diritto della società istante a non pagare alcun corrispettivo per i servizi aggiuntivi unilateralmente attivati dovendo l'operatore provvedere allo storno integrale degli importi fatturati. Per stessa ammissione dell'operatore è provato che le due linee sono state attivate per arginare i disservizi creati con la cessazione delle originarie numerazioni e senza consenso dell'utente e, quindi, sussistono tutti gli estremi per la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti di cui all'art. 9, comma 1, All. A alla delibera n. 347/18/CONS. Seguendo il principio di cui all'art. 13, comma 5, del citato Regolamento indennizzi si ritiene però che, anche se il disservizio ha riguardato due utenze, l'indennizzo debba essere riconosciuto in misura unitaria proprio per la natura del disservizio creato. Inoltre, per via della indeterminatezza circa la data della disattivazione della linea numero 0733 – 26XXXX, si ritiene di liquidare l'indennizzo in via equitativa per una somma pari ad euro 800,00 (ottocento/00). Infine, qualora la linea 0733 – 26XXXX sia ad oggi attiva, questa Autorità ordina all'operatore ai sensi e per gli effetti dell'art. 20, comma 4, All. A alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera n. 390/21/CONS, di provvedere alla sua disattivazione senza costi di recesso e con storno delle fatture fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi.

Questa Autorità adita non può non tenere conto nella fattispecie in esame della condotta inadempiente dell'operatore telefonico, che non ha mai compiuto alcuna attività diretta alla gestione e risoluzione dei disservizi, né ha mai riscontrato i plurimi reclami avanzati dall'istante, né tanto meno ha dato seguito al provvedimento temporaneo adottato per la errata cessazione delle linee originarie. Considerata l'assenza di qualsiasi riscontro ai plurimi reclami avanzati dall'utente si ritiene di liquidare l'indennizzo di cui all'art. 12 All. A alla delibera n. 347/18/CONS, computato nella misura unitaria di euro 300,00 (trecento/00) indipendentemente dal numero delle utenze interessate dai reclami e indipendentemente dai reclami reiterati o successivi, perché tutti i reclamati disservizi sono riconducibili al disservizio originario della cessazione delle linee.

In merito al lamentato malf funzionamento delle linee mobili 380 – 5111XXXX e 320 – 381XXXX e all'illegittimità della relativa fatturazione e dei costi di recesso, l'istante evidenzia di aver usufruito del servizio mobile solo in uscita dal 3 febbraio 2018 al 4 giugno 2018 (data di passaggio delle linee ad altro operatore) e che pertanto il recesso anticipato è dovuto all'inadempimento dell'operatore. Sul punto il gestore TIM nulla ha dedotto.

Dalla documentazione in atti, però alcuna prova è stata fornita dal ricorrente in ordine all'asserito disservizio della linea mobile né mediante reclami scritti, né mediante reclami telefonici che avrebbero dovuto circostanziare il disservizio sia nell'*an* sia nel *quomodo*.

Sul punto occorre richiamare alcune delibere Agcom relative all'onere della prova che incombe sia in capo all'operatore sia sul cliente con la segnalazione del disagio tecnico tra cui, a mero titolo esemplificativo, la delibera numero 3/11/CIR, la delibera numero 69/11/CIR, la determina direttoriale numero 96/17/DTC, la delibera numero 163/17/CIR e la recente sentenza del TAR Lazio, Sez. III, 10 giugno 2019, numero 7556, evidenziando che: *“non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*. Richiamando altresì, i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.c. che prevedono che il giudice debba decidere *iuxta alligata et probata* e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio, deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, deve concludersi che, nel caso di specie, questi principi non risultano essere stati rispettati. Pertanto questa Autorità non accoglie le richieste di parte istante, inerenti l'indennizzo per il malfunzionamento e lo storno delle fatture comprendenti costi di recesso addebitati. Ritiene, invece, di accogliere la richiesta di ricalcolo delle somme dovute a titolo di recupero per sconto terminali oltre alla richiesta di rateizzazione degli importi effettivamente dovuti per le rate residue degli stessi.

Si ritiene, infine, di riconoscere un indennizzo di euro 200,00 (duecento/00), liquidato in via equitativa e proporzionale, tenuto conto del comportamento complessivo dalle parti in sede conciliativa e in sede di adozione del provvedimento temporaneo volto a garantire la continuità della fruizione del servizio e considerata la violazione delle regole di trasparenza e buona fede cui sono tenuti gli organismi di telecomunicazione nel momento in cui erogano e fatturano i servizi contrattualmente stipulati tra le parti .

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

#### DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX, e TIM Italia XXX , di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 168982 del 16 aprile 2019, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, un indennizzo pari ad euro 2.800,00 (duemilaottocento/00) per la perdita della numerazione 0733 – 47XXXX, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

- corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, un indennizzo pari ad euro 1.260,00 (milleduecentosessanta/00), per la sospensione amministrativa dell'utenza 0733 – 97XXXX, dal 12 giugno 2018 al 23 luglio 2018, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, un indennizzo pari ad euro 1.344,00 (milletrecentoquarantaquattro/00), per il malfunzionamento del servizio voce della linea 0733 – 97XXXX, dal 24 luglio 2018 al 5 marzo 2019, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, un indennizzo pari ad euro 630,00 (seicentotrenta/00), per la sospensione amministrativa del servizio voce della linea 0733 – 43XXXX, dal 12 giugno 2018 al 23 luglio 2018, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, un indennizzo pari ad euro 2.415,00 (duemilaquattrocentoquindici/00), per la sospensione amministrativa del servizio dati dell'utenza 0733 – 43XXXX, dal 12 giugno 2018 al 19 novembre 2018, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, un indennizzo pari ad euro 1.260,00 (milleduecentosessanta/00), per la sospensione dei servizi voce e dati della numerazione 0733 – 43XXXX, dal 23 gennaio 2019 al 5 marzo 2019, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, un indennizzo pari ad euro 800,00 (ottocento/00), per l'attivazione di servizi non richiesti (0733 – 24XXXX e 0733 – 26XXXX), liquidati in via equitativa;
  - disattivare la linea 0733-26XXXX, qualora sia ancora attiva, senza costi di recesso e con lo storno delle fatture, fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi;
  - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
  - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 200,00 (duecento/00), liquidate in via equitativa e proporzionale, per la mancata trasparenza contrattuale ed informativa;
  - stornare le fatture emesse, dal conto numero 4/2018 al conto numero 2/2019, fino a chiusura del ciclo di fatturazione con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile dell'utente e ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi, relative a tutte le numerazioni fisse;
  - ricalcolare, per le linee mobili 380 – 511XXXX e 320 – 381XXXX, le somme dovute a titolo di recupero per sconto terminali oltre alla rateizzazione degli importi effettivamente dovuti per le rate residue degli stessi;
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;
  3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259;
  4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa;

5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente  
(Cinzia Grucci )

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia  
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 13 pagine.

Il segretario  
(Simone Pigliapoco)