

DELIBERA 052/2024/CRL/UD del 05/04/2024
Pxxx Dxxx SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/536152/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 05/04/2024;

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”*;

VISTA l'istanza di Pxxx Dxxx SRL del 04/07/2022 acquisita con protocollo n. 0207192 del 04/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Pxxx Dxxx S.r.l., cliente della Soc. Tim S.p.a., esponeva di aver ricevuto, in data 20.4.22, un telegramma con il quale veniva comunicata la sospensione del servizio. Pertanto, l'istante contattava il call center dell'operatore ed in detta occasione, veniva a conoscenza dell'esistenza di una somma considerevole di consumo dati roaming per viaggi effettuati all'estero. Ciò stante, la società provvedeva a contestare tutti gli addebiti per traffico dati roaming relativo ai mesi di dicembre 2021 e gennaio 2022, relativamente ai quali il gestore non si preoccupava di fornire comunicazione alcuna, se non direttamente con la fattura n.302280106191, emessa in data 26.4.22. L'utente chiedeva quindi: "lo storno totale degli addebiti per traffico dati roaming extra UE dei mesi di dicembre 2021, gennaio 2022 e aprile 2022".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Tim S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...Infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM in punto di storno TIM, in primo luogo, contesta l'asserzione su cui riposa l'intera contestazione odierna, ovvero che gli addebiti effettuati sul conto telefonico della Sim in uso alla controparte, siano imputabili all'attivazione di servizi mai richiesti, di cui l'operatore sarebbe asseritamente responsabile. Ebbene, a tal proposito, si rammenta che ogni attivazione di servizi è da intendersi imputabile unicamente al fruitore dell'apparato su cui è installata la SIM oggetto di controversia. Da controlli sui sistemi risulta come, in particolare, la linea mobile n. xxxxxx abbia effettuato un elevato traffico dati in roaming nel periodo gennaio febbraio 2022, proveniente da Seychelles, Svizzera su operatore aeromobile CHEOA e Qatar (quindi zona 3 e 4). È, emerso, peraltro dai medesimi controlli interni come l'utente finale sia stato regolarmente informato a mezzo SMS del superamento delle soglie, come previsto dalla delibera Ag.com n. 326/10, proprio nel periodo di pertinenza della fattura contestata, con conseguente addebito del traffico dati/voce secondo i corrispettivi previsti dalle condizioni economico-contrattuali vigenti fra le parti. TIM ha ottemperato a tutti gli obblighi gravanti sull'operatore in virtù della norma regolamentare citata, inviando tempestivamente al fruitore della SIM n. xxxxxx, gli SMS alert con la puntuale indicazione dei bundle residui. Il gestore si è, dunque, conformato alla normativa di settore sopra richiamata documentando l'invio all'utente di messaggi contenenti un'informazione completa relativa alla nuova tariffazione applicata nel Paese estero in cui si trovava (ex multis Delibera Agcom n. 117/15/CIR). L'istante, in risposta, ha anche inviato apposito sms di sblocco in data 1° gennaio 2022, alle 14:20. Inoltre, è opportuno segnalare come l'esponente società, proprio in ragione della

sinteticità imposta dal mezzo di comunicazione, abbia in ogni caso sollecitato l'utilizzatore finale a contattare il Servizio Clienti 191; il fruitore della linea mobile interessata poteva quindi ricevere - se solo l'avesse voluto, ma così presumibilmente non è stato - ulteriori dettagli tramite tale fonte informativa. Il soggetto fruitore della SIM n xxxxxx, dunque, diversamente da quanto dedotto in istanza, ha regolarmente ricevuto i messaggi di blocco traffico da parte dell'operatore, con la relativa informazione obbligatoria sul volume di traffico rete mobile generato all'estero e, all'esito, ha scelto coscientemente e 3 volontariamente di continuare la navigazione.... È, dunque, evidente come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente e regolatoriamente previsti e, l'asserita applicazione di costi non dovuti, oggetto della presente controversia, non le sia in alcun modo imputabile perché il traffico effettuato deriva, come detto, da circostanze di fatto non riconducibili affatto alla sfera d'azione della società, bensì all'utilizzo consapevole dell'apparecchio mobile da parte dell'utilizzatore finale della SIM N. xxxxxx. Quindi, appare di immediata comprensione come le somme oggetto di contestazione siano corrette e pienamente legittime, perché corrispondenti ai corrispettivi contrattualmente previsti per la prestazione oggetto del contatto in essere fra le parti. Sembra, inoltre, opportuno precisare che, come statuito dal Corecom Lombardia (Delibere nn. 16 e 17 del 27 febbraio 2018), dalla qualità di "utente business" dell'istante "è ragionevole attendersi un più elevato standard di diligenza", tale per cui, anche alla luce dell'informativa ricevuta da Tim, egli "avrebbe potuto e dovuto effettuare un più attento utilizzo del servizio dati all'estero". La domanda avversaria deve, pertanto essere integralmente rigettata e, per l'effetto, nessun importo potrà essere stornato a favore dell'istante. Sia peraltro consentito segnalare che gli addebiti oggi contestati, come indicati nel conto aprile e maggio /22, hanno a oggetto non solo traffico roaming, ma anche voci differenti, relative ad abbonamenti attivi/fruiti sulle linee mobili intestate alla controparte. Da ciò consegue che, ferma ogni eccezione e deduzione poco sopra formulata, le somme che non formano oggetto di addebito per traffico roaming, non sono contestate e, per l'effetto, devono restare, in ogni caso, ad integrale carico di parte istante, comprese quelle addebitate legittimamente per assistenza apparati. Dunque, in via subordinata, nella denegata e non creduta ipotesi di accoglimento anche parziale delle deduzioni avversarie, il Corecom, in ogni caso, 4 non potrà operare uno storno integrale della fattura aprile e maggio 2022, ma dovrà comunque lasciare a carico dell'istante tutti gli addebiti non riferibili a traffico roaming e, comunque, tutti quelli computati nei limiti della delibera Ag.com n. 326/10. La domanda avversaria di storno è, dunque, in ogni caso infondata. Si deve, infine, ribadire che a sistema, per doglianze sollevate non sono stati inviati reclami. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento...".

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'odierna istante l'indebita imputazione da parte dell'operatore, nelle fatture emesse nel periodo di

dicembre/febbraio 2022 e di aprile 2022, di importi non dovuti per traffico telefonico in roaming internazionale extra Ue. Eccepisce in risposta l'operatore: -la regolarità delle fatture in contestazione, dal momento che ogni attivazione di servizio deve intendersi imputabile unicamente al fruitore dell'apparato su cui è installata la Sim di cui è stata disposta l'interruzione, - la correttezza delle fatture in contestazione, dal momento che dai controlli sui sistemi risulta che la linea mobile ha effettuato un elevato traffico dati roaming nel periodo gennaio/febbraio 2022, proveniente da Seychelles, Svizzera e Qatar, -l'avvenuta informazione da parte del gestore all'utente a mezzo Sms alert del superamento delle soglie, -la condotta dell'istante il quale, in considerazione della qualità di "utente business" avrebbe dovuto manifestare un più elevato standard di diligenza, utilizzando con maggiore attenzione il servizio dati all'estero, -la presenza negli addebiti per cui è controversia di voci differenti non contestate dall'utente e che per ciò stesso devono restare a carico della società, - l'inesistenza nei sistemi Tim S.p.a. di reclamo alcuno da parte dell'utente. Orbene, nel caso in questione, da un'attenta analisi della documentazione in atti, si rileva che l'istante, ha provveduto ad allegare ai propri scritti, innanzi al ricevimento del telegramma del 20.4.22 da parte del gestore, nonché della fattura emessa dallo stesso in data 26.4.22 per € 23.863,74, le pec inviate in risposta all'operatore ed in particolare, la pec del 3.5.22 con la quale: "Con la presente si richiede il report dettagliato del traffico dati della linea telefonica xxxxxx del periodo 01/12/2021 – 28/02/2022", la pec del 23.5.22, rivolta a sollecitare il richiesto invio di report da parte dell'operatore, nonché quella dell'1.6.22, con ulteriore sollecito; rimaste però, tutte senza riscontro alcuno. Agli atti è presente anche il surrichiamato telegramma del 20.4.22, nel quale effettivamente il gestore dichiara quanto segue: "...Ha sospeso il servizio relativamente alla linea xxxxxx appartenente al contratto di cui lei è titolare....", senza però produrre agli atti del giudizio comunicazione alcuna, dal medesimo inviata all'utente, volta a segnalare la sussistenza di un traffico dati oltre soglia e la conseguente, prossima interruzione del servizio in questione, a seguito del superamento della soglia de quo. Allo stesso tempo il gestore, omette altresì, di depositare il dettaglio del traffico telefonico, più volte sollecitato dalla società istante, relativo al periodo dell'1.12.21/28.2.22, limitandosi a rispondere che detto dettaglio non è disponibile ed allegando esclusivamente quello relativo alla seconda fattura emessa per € 63.863,74. Si ritiene pertanto, che quanto contro dedotto da parte convenuta non sia supportato da prova alcuna. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, vige 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, spetta al gestore provare il traffico telefonico effettuato dalla società istante, ma dalla documentazione in atti non è possibile rilevare alcun documento/screenshot, prodotto dalla parte convenuta di rilevanza probatoria alcuna. L’unico dettaglio prodotto dall’istante è quello relativo, come si è già avuto modo sopra di evidenziare, alla seconda fattura emessa di € 63.097,02. A tale proposito, in ogni caso, si ritiene doveroso sottolineare che il dettaglio del traffico telefonico prodotto dall’operatore non può essere considerato documento idoneo a provare alcunchè, essendo presente agli atti un’espressa contestazione da parte dell’istante. Ed infatti, Agcom con la Delibera n.14/10/CIR così riporta: “In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass., sent. n. 10313/2004), altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati. Neppure le risultanze del contatore centrale costituiscono piena prova se contestate dall’utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass., sent. n. 5232/2004). Conformemente all’orientamento giurisprudenziale ora evidenziato, l’Agcom ha ribadito che “la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta” (delibera n. 10/05/CIR). Gli obblighi del gestore, inoltre, non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi. L’Agcom ha più volte ritenuto, consolidando il proprio orientamento in merito, che “è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l’evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell’utenza” (Delibera n. 10/03/CIR). Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente, altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati. Tutto questo deve essere a fortiori ribadito, peraltro, nel caso in cui l’operatore non abbia fornito all’utente un

sistema adeguato di monitoraggio per controllare in tempo reale il traffico dati generato e la relativa spesa”. Conformi: Agcom Delibera n.20/10/CIR, Agcom Delibera n.23/10/CIR, Agcom Delibera n.33/10/CIR, Agcom Delibera n.49/10/CIR, Agcom Delibera n.107/10/CIR, Agcom Delibera n.110/10/CIR, Agcom Delibera n.125/10/CIR. Anche nella Delibera n.139/10/CIR, Agcom conferma quanto sopra, evidenziando che: “In caso di contestazione da parte dell’utente del traffico addebitato in fattura, in particolare con riferimento a traffico verso numerazioni speciali, l’operatore ha l’onere di provare la correttezza degli addebiti. In mancanza di tale prova, sussiste il diritto dell’utente allo storno di quanto illegittimamente fatturato”. Per quanto attiene più nello specifico, la doglianza relativa al roaming, si ritiene rilevante evidenziare che, dal primo luglio 2022, è entrato in vigore il nuovo regolamento sul roaming migliorato che, oltre a prorogare sino al 2032 il roaming a tariffa nazionale, ossia il regime grazie al quale i viaggiatori nell’Unione Europea possono effettuare chiamate, inviare messaggi e navigare in internet all’estero senza costi aggiuntivi, ha anche e soprattutto, voluto migliorare l’accesso alle comunicazioni di emergenza in tutta l’Unione Europea e nella Cee, garantendo informazioni chiare sui servizi che possono essere soggetti a costi aggiuntivi. In considerazione di ciò, si ritiene che l’operatore sia incorso in un difetto di comunicazione, non avendo fornito informazioni chiare sui servizi per i quali erano previsti dei costi aggiuntivi, per i quali sarebbe stato previsto, appunto, un aggravio di costo e non avendo altresì, provveduto neanche nel presente procedimento, a depositare un documento in grado di chiarire quanto richiesto e sollecitato dall’istante. E’ risaputo che sul cittadino –consumatore e non– grava l’obbligo di conoscere le leggi: l’eventuale inconsapevolezza circa l’esistenza di una regola, infatti, non esime nessuno dal dovere di rispettarla. Tale tesi è esposta nella sentenza n.364/88 della Corte Costituzionale che, sebbene si occupi della conoscenza delle leggi penali, contiene principi validi in tutti i settori dell’ordinamento. Precisamente, nella decisione de qua, si legge: “il passaggio dall’oggettiva possibilità di conoscenza delle leggi..., assicurata dallo Stato all’effettiva, concreta conoscenza delle leggi avviene attraverso la mediazione, ovviamente insostituibile, dell’attività conoscitiva dei singoli soggetti. Supposta esistente, in fatto, l’oggettiva possibilità di conoscenza d’una particolare legge ..., i soggetti privati, divenendo destinatari dell’obbligo (principale) d’adempimento del precetto oggettivamente conoscibile, devono operare la predetta, insostituibile mediazione. A questo fine incombono sul privato, preliminarmente, strumentali, specifici doveri d’informazione e conoscenza: ed è causa del non adempimento di tali doveri che è costituzionalmente consentito chiamare a rispondere anche chi ignora la legge...”. Si tratta del principio ignorantia legis non excusat, sancito dall’art.5 c.p., secondo il quale “nessuno può invocare a propria scusa l’ignoranza della legge penale”. Ciò è vero, sempre che, come ha precisato la Corte Costituzionale con la già citata sentenza n.364/88, l’ignoranza non sia inevitabile. Nell’ambito del diritto civile, la portata di tale principio si evidenzia soprattutto con riguardo alle norme imperative, ossia a quelle regole cui i privati, nella propria autonomia negoziale, non possono derogare. Dunque, anche nel diritto civile, il privato ha il dovere di informarsi prima di compiere un negozio giuridico circa la normativa ad esso applicabile. A conferma di tale assunto, basti citare la decisione della Corte di Cassazione del 26 giugno 1998, n.6337 che, in tema di responsabilità

precontrattuale, ha decretato quanto segue: “non si può configurare colpa precontrattuale a carico del contraente, che abbia omissso di far rilevare alla controparte l’esistenza di una causa di invalidità del negozio, se questa deriva da una norma imperativa o proibitiva di legge, o da altre norme aventi efficacia di diritto obiettivo, tali cioè da dover essere note per presunzione assoluta alla generalità dei cittadini e, comunque, tali che la loro ignoranza bene avrebbe potuto o dovuto essere superata attraverso un comportamento di normale diligenza”. Per quanto concerne il consumatore, il legislatore, consapevole della debolezza di costui rispetto al professionista con cui contratta, ha previsto che l’obbligo di informare il consumatore circa l’esistenza di taluni suoi diritti gravi, in primis, sul professionista. Ed in effetti, tra i diritti fondamentali riconosciuti ai consumatori/utenti dal Codice del Consumo, c’è quello “ad una adeguata informazione” (art.2, co.2°, lettera c), D.L.gs n.206/05 e succ. modd.). Sul punto, la dottrina ha chiarito quanto segue: “...la comunicazione informativa in un mercato ormai spersonalizzato è volta a superare quelle asimmetrie informative che costituiscono uno dei fallimenti del mercato medesimo. La disparità fra il maggior numero di informazioni di cui dispone il professionista rispetto a quelle possedute dal consumatore crea, infatti, disuguaglianza nel rapporto contrattuale così che il consumatore stesso finisce per trovarsi in una posizione di debolezza e la sua reale autonomia risulta limitata” (Cuffaro, Codice del Consumo, 2008, 44). Al fine di riequilibrare la posizione del consumatore rispetto a quella del professionista, il legislatore ha quindi previsto, in generale, che “le informazioni al consumatore, da chiunque provengano, debbano essere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile, tenuto conto delle modalità di conclusione del contratto o delle caratteristiche del settore, tali da assicurare la consapevolezza del consumatore” (art. 5, 3° co., Cod. Cons.). A tale proposito, Agcom nella Delibera n.29/10/CIR, chiarisce ulteriormente che “Gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell’utente e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli, e beneficiare dei vantaggi della concorrenza. Nel caso di specie risulta sussistere una violazione della normativa vigente, oltre che un inadempimento contrattuale, in quanto la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inidonea a garantire chiarezza e completezza informativa...”. Non solo, ma a quanto sopra esposto e dedotto, deve considerarsi anche che il gestore, ha altresì omissso di fornire all’odierno istante la necessaria e dovuta informazione (in realtà, lo stesso nelle proprie memorie richiama l’invio di sms di cui però, non fornisce prova alcuna) volta, in un primo momento, ad allertare l’utente del superamento della soglia per traffico telefonico in roaming internazionale extra Ue ed in un secondo momento, ad avvertire dell’intenzione di interrompere il servizio, nel caso di omissso versamento degli importi di cui alle bollette sopra menzionate. La conferma del fatto che l’operatore ha omissso di fornire la dovuta informazione del caso, è data anche dal fatto che il telegramma inviato all’utente è del 20.4.22 e nello stesso, viene direttamente messo al corrente l’istante “dell’avvenuta

sospensione del servizio”. Le fatture emesse dall’operatore risultano essere addirittura successive al telegramma de quo, vale a dire sono: del 26.4.22, quella in cui viene richiesto l’importo di € 23.863,74 e del 17.5.22, quella in cui viene richiesto il pagamento di € 63.097,02. Per l’effetto, tutto quanto sopra esposto e dedotto, l’operatore sarà tenuto allo storno dalla posizione debitoria della Società istante, dell’importo complessivo di € 86.960,76 per traffico telefonico in roaming internazionale extra Ue, imputato e non dovuto. Da questo importo dovrà essere decurtato, solo ed esclusivamente, l’importo di € 200,00, dato dal riconoscimento a carico dell’utente, della soglia di traffico di cui alle condizioni generali del contratto e dal momento che nelle bollette relative al periodo di fatturazione dicembre/febbraio 2022 ed aprile 2022, non è possibile rilevare altri importi che non siano stati imputati all’istante a titolo di roaming dati. Si evidenzia inoltre, che nessuna risposta da parte dell’operatore ai reclami inviati dall’istante a mezzo pec e prodotti in atti viene fornita da Tim S.p.a., ad eccezione di quella in cui l’operatore così dichiara: “Vi comunichiamo che i report richiesti non sono ancora disponibili”. A tale proposito, l’art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, stabilisce che la risposta al reclamo 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”. Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che “meritano l’accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami” (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). alcuna eccezione inoltre, può essere sollevata in ordine al fatto che l’istante ha provveduto ad inoltrare una serie di segnalazioni anche presso il call center dell’operatore, dal momento che lo stesso Corecom Calabria, a tale proposito, con la Delibera n.22/11, evidenzia che “l’articolo 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornirne la prova. Non può quindi essere ritenuta efficace la semplice affermazione dell’operatore, non supportata da prove, dell’assenza di reclami telefonici da parte dell’utente”. 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”. L’operatore per l’effetto, sarà tenuto a versare a titolo di indennizzo per la

mancata risposta al reclamo, l'importo di € 155,00: € 2,50 x giorni 62, dal 3.5.22, data della prima pec inviata dall'istante all'operatore, sino al 4.7.22, data di presentazione dell'istanza con la quale l'utente ha avviato il procedimento di conciliazione innanzi al Corecom.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere l'istanza della Pxxx Dxxx S.l.r. nei confronti della società Tim S.p.a., che pertanto è tenuta a stornare dalla posizione debitoria dell'istante l'importo di € 86.760,76: € 23.863,74 + 63.097,02, detratti € 200,00, nonché a corrispondere un indennizzo di € 155,00 per la mancata risposta al reclamo. 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, 05/04/2024

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini