

DELIBERA N. 127/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/661153/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 31 luglio 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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 06/02/2024 acquisita con protocollo n. 0036537 del 06/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato avente ad oggetto l’utenza fissa n. 055 760xxxx e un’utenza mobile contesta all’operatore Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) (di seguito, per comodità, Tim), l’emissione indebita di fatture a seguito dell’avvenuto recesso dell’utenza fissa *de qua* nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato:

- di avere effettuato, “*mediante registrazione telefonica con motivazione cambio residenza*”, in data “*9.09.2022 (...) disdetta (...) [in relazione al] (...) contratto dell’utenza fissa 055 760xxxx*”, a causa del suo “*trasferimento all’estero*”;
- di avere, di conseguenza, provveduto “*nel mese di novembre 2022 a restituire (...) [a Tim] il modem*”, ed in particolare di averlo spedito al gestore telefonico in data “*26/11/2022*”, ricevuto dallo stesso il “*30/11/2022*”;
- che “*nonostante ciò (...) [Tim] continuava ad emettere fatture nei confronti della (...) [cliente], la quale non beneficia[va] più del servizio*”;
- di avere, comunque, effettuato i “*pagamenti [delle fatture] fino al mese di dicembre 2022 per la linea telefonica 055760xxxx, nonostante la richiesta di recesso sia stata registrata da[gli] (...) operatori [telefonici di Tim] nel mese di agosto/settembre [2022]*”;
- di avere, quindi, ricevuto “*delle mail dove (...) v[eniva] richiesto [all’utente] da un’azienda esterna di recupero crediti di pagare una cifra di circa 500 euro*”

per le mensilità mancanti dell'anno 2023, anno in cui la linea sarebbe dovuta essere cessata da tempo”.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) lo “storno [dell'] insoluto”;*
- ii) un indennizzo “per [la] mancata risposta al reclamo”.*

In data 1° febbraio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

1. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM ha fatto pervenire, in data 25 marzo 2024, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva nella quale, con riguardo all'oggetto della controversia, nel confermare che la presente controversia riguarda l'”Utenza fissa, n. 055760xxxx – Cessata” ha eccepito *“nel merito [l']infondatezza delle richieste avanzate [dall'istante] nei confronti di Tim”,* lamentando altresì la carenza di documentazione a supporto delle contestazioni dell'utente.

Al riguardo l'operatore ha dedotto che *“la controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sull'asserita prosecuzione illegittima della fatturazione a seguito di recesso [e] sulla scorta di tali premesse, l'istante chiede a TIM la somma di €300,00 (...) non deposita[ndo] alcunché a sostegno della propria doglianza”.*

L'operatore ha, inoltre, ricordato che *“in merito (...) alla richiesta di rimborso e storno degli importi non dovuti, il Corecom ha più volte respinto la domanda non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno (tra le altre, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse)”.*

A sostegno della propria posizione, Tim ha inoltre richiamato *“la Determina n. 320/2018 del Corecom Lazio”.*

L'operatore ha, da ultimo, affermato che *“l'istante chiede un indennizzo per la mancata risposta ad un reclamo che non allega alla sua istanza”.*

Sul punto, Tim ha inoltre precisato che *“ad ogni modo, l'unica missiva che Tim ha ricevuto con riferimento all'istante in oggetto è dell'8 gennaio 2024 (PEC inoltrata a Tim da tale Avv. xxx) che – anche se l'istante l'avesse depositata, oppure la depositasse in sede di replica – comunque non sarebbe stato indennizzabile, e mai lo potrebbe essere, perché il verbale di conciliazione (mancato*

accordo) è stato sottoscritto in data 1° febbraio 2024, dunque prima dello spirare dei 30 giorni previsti per il riscontro di Tim ai reclami”.

Sulla base di quanto sopra dedotto, a detta del gestore telefonico *“nessun indennizzo può essere riconosciuto ex art. 12 del Regolamento indennizzi”.*

3. La replica dell'istante

Parte istante nell'ambito del contraddittorio, con nota di replica del 2 aprile 2024 inoltrata per il tramite del proprio legale di fiducia, ha confermato quando dedotto in istanza, ovvero che *“a settembre 2022 la cliente disdettava il contratto dell'utenza fissa 055 760xxxx per il suo trasferimento all'estero, restitu[endo] anche il router, ma [che] continuava a ricevere fatture TIM”*

L'utente ha poi proseguito affermando che *“a nulla sono valsi i reclami PEC, per primo quello inviato in data 01.11.2023 sia all'Operatore che all'agenzia di recupero crediti xxx”*, ribadendo la propria richiesta di *“rimborso/storno delle fatture successive a settembre 2022, oltre [alla] (...) [richiesta d']indennizzo per mancata risposta al reclamo PEC, con ricevuta di avvenuta consegna”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si rileva che la presente disamina avrà ad oggetto, unicamente, l'utenza fissa n. 055 760xxxx in quanto l'utente pur avendo fatto generico riferimento, sia nell'ambito del formulario UG/6554702/2024 che nel presente formulario GU14/661153/2024, al servizio *“Fisso + mobile”*, ha in essi indicato esclusivamente la numerazione relativa all'utenza fissa *de qua*. Tale circostanza è, inoltre, confermata sia nell'ambito delle memorie del gestore telefonico del 25 marzo 2024, nelle quali è stata individuata solo l'*“Utenza fissa, n. 055760xxxx (...)”* quale oggetto della presente controversia, sia nelle repliche dell'utente del 2 aprile 2024, nelle quali l'istante stesso precisa che *“a settembre 2022 la cliente disdettava il contratto dell'utenza fissa 055 760xxxx”*.

Con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di *“storno [dell'] insoluto”* si rileva che questa, a prescindere dalla sua generica formulazione ed in un'ottica di *favor utentis*, sarà presa in considerazione secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato dall'utente nell'istanza e nelle proprie repliche ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*. La stessa sarà, perciò, ricondotta alla contestata emissione, da parte del gestore telefonico, di indebita fatturazione a seguito dell'avvenuto recesso dell'utenza fissa n. 055 760xxxx.

La presente disamina avrà, inoltre, ad oggetto l'asserito mancato riscontro al reclamo Pec, datato 7 gennaio 2024 e ricevuto da Tim in data 8 gennaio 2024.

Sull'emissione di indebita fatturazione a seguito del recesso contrattuale dell'utenza fissa n. 055 760xxxx

La parte istante ha lamentato l'emissione di indebita fatturazione a seguito del recesso contrattuale dell'utenza fissa n. 055 760xxxx richiedendone il relativo annullamento e/o

lo storno laddove l'operatore ha richiesto a questo Corecom di "*respingere l'istanza*" per carenza di documentazione a supporto delle contestazioni dell'utente.

La domanda *sub i)*, riletta come in premessa, è fondata e merita parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In *primis* va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del D.L. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, "*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*".

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che «*[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso*».

Va richiamato sul punto che, come più volte evidenziato dall'Autorità, la disdetta costituisce l'atto unilaterale con cui l'utente manifesta la volontà di impedire il rinnovo del contratto una volta giunto a scadenza; per recesso anticipato si intende, invece, la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale.

Nel caso di specie deve rilevarsi che trattasi dell'esercizio del diritto di recesso, cui il gestore deve dare seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni, come previsto dalla normativa sopracitata.

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, con riferimento all'utenza fissa n. 055 760xxxx, la parte istante ha dedotto di avere effettuato, *“mediante registrazione telefonica con motivazione cambio residenza”*, in data *“9.09.2022 (...) disdetta (...) [in relazione al] (...) contratto dell'utenza fissa 055 760xxxx”*, a causa del suo *“trasferimento all'estero”* e di avere, di conseguenza, provveduto *“nel mese di novembre 2022 a restituire (...) [a Tim] il modem”*, abbinato all'utenza *de qua*.

Sul punto, l'istante ha lamentato il fatto che l'operatore *“nonostante ciò (...) continuava ad emettere fatture nei confronti della (...) [cliente], la quale non beneficia[va] più del servizio”* e di avere, inoltre, ricevuto, dalla società di recupero crediti “xxx” una richiesta di pagamento per *“una cifra di circa 500 euro per le mensilità mancanti dell'anno 2023, anno in cui la linea sarebbe dovuta essere cessata da tempo”*.

A fronte della doglianza dell'istante, Tim nelle proprie memorie difensive del 25 marzo 2024 si è limitata ad eccepire che l'utente *“non [ha] deposita[to] alcunché a sostegno della propria doglianza”*, e che, in particolare, *“non (...) [ha] (...) prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno”* senza tuttavia rispondere, nel merito, alle specifiche doglianze della parte istante, rimaste pertanto incontestate.

In relazione all'oggetto della presente disamina vi è infatti da osservare che l'utente non ha potuto produrre agli atti il tracciamento della richiesta di cessazione dell'utenza telefonica *de qua*, vista la particolare modalità con cui ha esercitato la disdetta stessa, ovvero *“via telefono con gli operatori Tim”*, modalità questa indicata come possibile dal gestore telefonico il quale, a fronte di ciò, non prova che l'istante abbia continuato ad usufruire del servizio receduto.

Sul punto è da evidenziare, inoltre, che il gestore medesimo non ha indicato, in memoria, la data di cessazione del contratto e il motivo della risoluzione contrattuale stessa, limitandosi semplicemente a riconoscere che l'*“Utenza fissa, n. 055760xxxx [è stata] cessata”*.

Tuttavia, da un esame del corredo istruttorio, risulta che l'utente abbia indicato il tracciamento relativo alla restituzione del modem, abbinato all'utenza *de qua*, inviato a Tim in data 26 novembre 2022, proprio in conseguenza dell'avvenuto recesso dell'utenza n. 055 760xxxx *“per ragioni di cambio residenza all'estero”* precisando, in particolare, che il suddetto modem è stato spedito *“via Poste [italiane] (...) all'indirizzo indicato nei moduli scaricati dal sito tim telecom, ossia tim s.p.a. c/o xxx”* e ricevuto dal gestore stesso in data *“30/11/2022”*.

Da parte sua, Tim ha lasciato incontestate tali affermazioni dell'utente, rimanendo silente rispetto ad esse, mentre avrebbe ben potuto respingerle o contestarle, nel merito, anche nell'ambito di eventuali proprie contro repliche.

La parte istante ha, inoltre, precisato che *“nella vecchia abitazione dov'era stata attivata la linea [n. 055 760xxxx] e poi richiesta la cessazione è subentrata un'altra affittuaria che ha attivato una sua linea telefonica e di internet”*.

Come emerge dalla documentazione agli atti, l'utente con la restituzione al gestore telefonico del modem, effettuata in data *“26/11/2022”*, ha inequivocabilmente

manifestato a Tim la propria volontà di “*non [voler] beneficia[re] più del servizio [telefonico]*”, perlomeno a partire da tale data.

D'altra parte è altresì indubbio come Tim, con l'acquisizione del modem utilizzato dall'utente, avvenuta in data “30/11/2022” ed il cui ricevimento non è stato contestato dallo stesso gestore, sia venuto inequivocabilmente a conoscenza, perlomeno da tale data, della chiara volontà dell'istante di non voler più usufruire del servizio telefonico, relativo all'utenza n. 055 760xxxx.

Pertanto, al riguardo, appare congruo individuare la data a partire dalla quale Tim non aveva più titolo ad emettere fatturazione, in relazione all'utenza *de qua* oggetto della presente disamina, conformemente ai principi generali sopra richiamati, nel giorno 30 novembre 2022, ovvero nel giorno in cui ha ricevuto il modem, associato all'utenza n. 055 760xxxx, come dedotto dall'istante e non contestato dall'operatore.

Sul punto, si evidenzia inoltre che il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto del gestore telefonico a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente sorge, esclusivamente, nel caso vi sia stata la regolare fornitura del servizio da parte dell'operatore stesso.

Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito evidenza della regolare erogazione/fruizione del servizio da parte dell'utente, perlomeno a partire dal 30 novembre 2022, giorno nel quale, sicuramente, l'istante non aveva più la disponibilità del modem, acquisito da Tim.

L'operatore, pertanto, a dimostrazione dell'utilizzo dell'utenza n. 055 760xxxx da parte dell'istante e della conseguente legittimità della fatturazione emessa dopo il 30 novembre 2022 avrebbe dovuto, almeno a partire da tale data, depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato, in relazione all'utenza *de qua*. Agli atti, si rileva che non risulta prodotta tale documentazione da parte di Tim.

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento parziale della domanda *sub i*), riletta come in premessa sotto il profilo dell'emissione di indebita fatturazione dopo il recesso, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita all'utenza fissa n. 055 760xxxx a far data dal 30 novembre 2022 (data di ricevimento del modem, da parte di Tim) fino a conclusione del ciclo di fatturazione.

Tale ricalcolo dovrà essere effettuato al netto delle note di credito eventualmente emesse e degli eventuali addebiti connessi alla fornitura di prodotti e/o apparati offerti congiuntamente al servizio principale. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, si osserva che l'istante non ha diritto ad alcun ulteriore indennizzo in relazione a quanto contestato, atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più,

all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo, datato 7 gennaio 2024 e trasmesso a Tim via Pec tramite un legale di fiducia laddove l'operatore ha, di contro, dedotto di avere agito correttamente in quanto, in istanza, *“non sono [stati], (...), documentati reclami”*, da parte dell'utente.

La doglianza dell'istante *sub ii)* non è meritevole di accoglimento, per le ragioni che seguono.

In via preliminare, si rileva come il deposito dell'istanza di conciliazione non costituisca un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro al reclamo, posizione questa incoraggiata da qualche precedente pronunciamento in tal senso. Tale deduzione, non trova infatti fondamento in alcuna disposizione regolamentare. La presentazione dell'istanza di conciliazione rappresenta invece la dimostrazione dell'interesse dell'utente a ottenere sollecita risposta alle proprie doglianze e di certo non fa venir meno il dovere dell'operatore a darvi riscontro entro i termini contrattuali. Anzi, l'attuale impianto regolamentare (art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi) prevede l'inapplicabilità degli indennizzi regolamentari qualora l'operatore abbia provveduto a erogare quelli contrattualmente stabiliti entro il termine per la risposta al reclamo, senza alcuna distinzione circa la eventuale pendenza della procedura conciliativa. Risulta evidente, dunque, che anche sotto il profilo regolamentare, l'eventuale avvio della procedura di conciliazione è considerato ininfluenza rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo (si veda Determina Direttoriale Agcom n. 108/21/DTC/CW).

Sempre in via preliminare, si osserva che i vari *“reclami Pec”* che la parte istante ha rappresentato di avere effettuato senza tuttavia specificarne la data di presentazione ed il loro tracciamento ed, in particolare il reclamo asseritamente *“inviato [dall'istante] in data 01.11.2023 sia all'Operatore che all'agenzia di recupero crediti xxx”*, privo quest'ultimo della ricevuta di avvenuta consegna, non possono in tale sede, essere presi in considerazione in quanto generici ed indeterminati i primi e non debitamente documentato in istanza, il secondo. Si rileva, infatti, che a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni all'operatore se non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, delle stesse.

Nel caso di specie, si rileva che l'utente ha depositato, in sede di memorie di replica, un unico reclamo Pec debitamente tracciato, datato 7 gennaio 2024, inviato tramite un legale di fiducia al gestore telefonico e provvisto della relativa ricevuta di consegna, datata 8 gennaio 2024, con il quale ha contestato a Tim l'emissione indebita di fatture a seguito dell'avvenuto recesso del contratto in essere, relativo all'utenza fissa n. 055 760xxxx effettuato il giorno *“9.09.2022”* e che, pertanto, ai fini della presente disamina solo tale reclamo potrà essere preso in considerazione.

D'altro canto, Tim ha dedotto che *“l'unica missiva che Tim ha ricevuto con riferimento all'istante in oggetto è dell'8 gennaio 2024 (PEC inoltrata a Tim da tale Avv. xxx) che – anche se l'istante l'avesse depositata, oppure la depositasse in sede di replica – comunque non sarebbe stato indennizzabile, e mai lo potrebbe essere, perché il verbale di conciliazione (mancato accordo) è stato sottoscritto in data 1° febbraio 2024, dunque prima dello spirare dei 30 giorni previsti per il riscontro di Tim ai reclami”*.

Ciò premesso, tuttavia, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”* si ritiene che, in ogni caso, il reclamo dell'utente, datato 7 gennaio 2024 e ricevuto dal gestore telefonico in data 8 gennaio 2024, abbia comunque avuto un sostanziale riscontro nell'ambito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 1 febbraio 2024.

In relazione alla presente disamina si ritiene di accogliere quanto dedotto in memoria dal gestore telefonico posto, infatti, che il termine massimo di 30 giorni, previsto dalla Carta dei servizi di Tim, entro il quale l'operatore avrebbe potuto legittimamente fornire un riscontro al reclamo dell'istante, ricevuto da Tim, il giorno 8 gennaio 2024, sarebbe scaduto in data 7 febbraio 2024, si rileva che in occasione dell'udienza di conciliazione del 1 febbraio 2024, tenutasi quindi entro tale termine massimo di 30 giorni previsto da Tim per il riscontro ai reclami, l'istante abbia potuto interagire e confrontarsi con l'operatore in relazione alle problematiche lamentate nel reclamo stesso.

Ne consegue che per tali motivi, la richiesta *sub ii)* di parte istante non può trovare accoglimento.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della

controversia) di tutta la fatturazione riferita l'utenza fissa n. 055 760xxxx a far data dal 30 novembre 2022 (data di ricevimento del modem, da parte di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) fino a conclusione del ciclo di fatturazione. Tale ricalcolo dovrà essere effettuato al netto delle eventuali note di credito emesse e degli eventuali addebiti connessi alla fornitura di prodotti e/o apparati offerti congiuntamente al servizio principale. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 31 luglio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)