

DELIBERA N. 161/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/684153/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 29 ottobre 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 Comitato Regionale 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 04/06/2024 acquisita con protocollo n. 0154877 del 04/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 058832xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim, lamenta la mancata attivazione dell’utenza *de qua*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- di essere “*titolare di un contratto Tim relativo alla nuova attivazione dell’utenza n. 058832xxxx*”.
- “*Fin dall’attivazione, avvenuta il 02/11/2023*” di avere riscontrato “*la non funzionalità della linea*”.
- “*Il disservizio non è mai stato risolto nonostante le numerose segnalazioni e gli interventi tecnici da remoto*”.
- “*A causa del protrarsi della problematica, il 13/02/2024, [inviava] disdetta per giusta causa e restituì il modem. Nonostante la mancata attivazione dei servizi, Tim emise le fatture*”.

Allega il contratto e la ricevuta della restituzione del modem a mezzo posta.

In data 6 marzo 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

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“storno integrale dell'intero ciclo di fatturazione, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi;*
- ii) *“indennizzo per interruzione dei servizi / mancata attivazione linea voce e dati, dal 05/11/2023 al 13/02/2024, 100 gg € 1200”;*
- iii) *“indennizzo per il mancato riscontro al reclamo”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha dedotto che l'utenza privata n. 058832xxxx è cessata.

Nel merito, l'operatore ha eccepito che *“le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito presunti malfunzionamenti sulla linea fissa sin dall'attivazione della stessa. Sulla scorta di tali presupposti, la controparte richiede indennizzi, storni e rimborsi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare puntualmente le modalità con la quale l'asserito disservizio si sarebbe manifestato, né le relative tempistiche. Non si comprende, infatti, se lo stesso sia consistito in una interruzione di servizi o in una semplice lentezza nella navigazione o in altro. Non è, inoltre, specificata la data, né tantomeno la durata dei singoli episodi”.*

“La Sig.ra XXX, inoltre, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha documentato puntualmente l'invio di reclami”.

“Infine, controparte non ha neppure depositato le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso, mentre, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata “... stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS)”.

“Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate”.

L'operatore ha poi precisato che *“da verifica interna, infatti, non si rinvergono malfunzionamenti indennizzabili. La linea 058832xxxx risulta attivata come TIM WIFI POWER FWA dal 2.11.2023. L'utenza, inoltre, da tale data fino al recesso, esercitato dal 13.2.2024, non è mai stata interessata da disservizi. Nulla potrà, pertanto, essere riconosciuto a favore della parte istante. Peraltro, a fronte delle doglianze di controparte, non sono nemmeno presenti validi reclami o contestazioni tempestive, volte*

a porre l'operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche. L'istante, infatti, non documenta l'invio di alcuna segnalazione, reclamo o contestazione in data antecedente al recesso o, comunque, all'attivazione della presente procedura. In merito ai disservizi, infatti, la mancanza di prova circa l'invio di idonee e tempestive segnalazioni/reclami, assume rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce, infatti, l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato, tempestivamente da parte del cliente. In tema di disservizi indennizzabili, infatti, la normativa di settore, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ritiene in maniera costante che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (si vedano delibera 69/11/CIR, delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Ebbene, nel caso di specie, tale prova gravante sull'istante, non è stata in ogni caso fornita.

"La mancanza di un tempestivo reclamo, pertanto, rende comunque la domanda non fondata, secondo la ricostruzione effettuata dalla Sig.ra XXX. Peraltro, l'assenza di prova dell'invio di reclami idonei e tempestivi dovrebbe condurre, comunque, il Corecom a rigettare tutte le domande avversarie, in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o documentato, come nel caso di specie. Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS".

Con riferimento, poi, alla richiesta di storno dell'intero insoluto, Tim ha dedotto che *"anche tali doglianze avversarie risultano infondate. Non risultano malfunzionamenti opportunamente segnalati e, pertanto, a fronte della regolare fruizione dei servizi prestati da TIM, tutti i conti emessi dall'operatore, dall'attivazione dell'impianto fino al recesso, risultano legittimi e integralmente dovuti. Sotto altro*

profilo, comunque, a tutto voler concedere, un eventuale malfunzionamento riscontrato sulla linea non costituirebbe fattispecie idonea a incidere sulla correttezza delle fatture emesse, di cui non è possibile richiedere il rimborso o lo storno, neppure parziale. E invero, ferme le eccezioni poco sopra sollevate, l'art. 6 delibera 347/18/CONS non prevede, comunque, alcuno storno o rimborso e l'eventuale indennizzo ivi previsto, comprende anche il ristoro degli addebiti effettuati dall'operatore in costanza di contratto”.

“La linea, peraltro, risulta cessata tempestivamente dal 13.2.2024. TIM, per l'effetto, ha provveduto a lavorare il recesso nei termini di contratto e ad addebitare alla controparte i soli costi maturati sino alla cessazione della linea. Le fatture emesse da TIM ed oggi genericamente contestate ex adverso, sono tutte legittime e dovute e, come tali, devono restare ad integrale carico di parte istante”.

L'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale preliminarmente ha chiesto *“che l'istanza per cui si procede sia dichiarata ammissibile e/o ricevibile”.*

Nel merito, l'istante ha eccepito che “Tim che, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al mancato ripristino dei servizi dell'utenza n. 058832xxxx, relativi all'interruzione / mancata attivazione dal 05/11/2023 al 13/02/2024. In opposizione a quanto falsamente asserito da Tim, in riferimento alla mancata contestazione del disservizio, si evidenzia che, come da allegato agli atti, l'istante ha segnalato la problematica il 17/12/2023, reiterando la segnalazione numerose volte.”

“A tal proposito si evidenzia, inoltre, che trattandosi di attivazione del servizio, e non di guasto intervenuto successivamente all'adempimento del contratto, non è necessaria alcuna segnalazione di guasto per poter avere diritto all'indennizzo. Infatti l'art. 13 c.1 della Delibera indennizzi prevede esplicitamente che “Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.” (esclusi artt. 4,5 e 7) È correttamente escluso da tale precetto l'art. 4 (quello che ci occupa) riguardante l'attivazione della linea. In caso di mancata attivazione, ovviamente, non può che applicarsi la regola generale in tema di adempimento contrattuale che vuole che, stipulato il contratto, ricada sull'operatore l'onere della prova della corretta attivazione (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010”.

“Ben diverso il caso del guasto che, vista l'interruzione della sequenza contratto-adempimento, da parte dell'elemento sopravvenuto (disservizio), richiede un facere in capo all'utente (la segnalazione). Del resto basta riportare le parole usate dall'AGCOM

nella Sintesi della consultazione avviata con delibera 227/15/CONS per la redazione della vigente delibera indennizzi (Allegato B Delibera n. 347/18/CONS) in cui si fa riferimento all'art. 13 della delibera indennizzi e alla logica applicata: Afferma l'Autorità "Invero, a differenza delle fattispecie attualmente richiamate al comma 1, nel caso di ritardo nella attivazione del servizio (art.4), di sospensione amministrativa dell'utenza (art.5) e di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (art.7), per un verso il pregiudizio può ritenersi connaturale e coesistente rispetto al disservizio stesso (in quanto l'assenza di servizio o la mancata portabilità del numero sono oggettivamente limitanti, a prescindere dalla avvenuta segnalazione) e, per altro verso, la conoscenza del disservizio non dipende dalla segnalazione dell'interessato, trattandosi di procedure regolamentate e tracciate o, nel caso dell'art.5, di una azione volontariamente posta in essere dall'operatore (sospensione in via amministrativa della linea). Pertanto, la differenziazione tra le fattispecie appena citate e quelle elencate al comma 1 trova piena giustificazione nelle evidenti differenze tra esse. Per le medesime ragioni, non risulta accoglibile neanche l'istanza, di senso opposto, avanzata dalle Associazioni di consumatori."

"Inoltre l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che" Gli organismi di tele-comunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM".

"Tale documento è allegato al presente procedimento e Tim avrebbe dovuto dimostrare per ciascun intervento/segnalazione allegata nel documento, a cui ci si riporta, l'intervento tecnico effettuato e la eventuale risoluzione o meno della esigenza segnalata dall'istante. Ciò non è avvenuto".

"Si contestano, inoltre, gli importi addebitati dal 05/11/2023 al 13/02/2024, in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno rimborsate e/o stornate integralmente. Si evidenzia, infatti, come da orientamento costante dell'Agcom (si veda ad esempio delibera n 38/22/CIR "...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 a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio. Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, xxx S.p.A. ha omesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall'istante. Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare,

tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall'utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati."

L'istante ha quindi concluso per l'accoglimento delle richieste *"con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente"*.

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.

Sulla mancata attivazione del servizio

Parte istante lamenta la mancata attivazione dei servizi sull'utenza n. 058832xxxx

Di contro l'operatore ha eccepito che *"la linea 058832xxxx risulta attivata come TIM WIFI POWER FWA dal 2.11.2023"*.

La doglianza dell'utente in relazione alla mancata attivazione e alla fatturazione emessa in assenza di fruizione dei servizi può essere accolta nei limiti che seguono.

Al riguardo, in via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *"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 è 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"*.

Inoltre, gli operatori di comunicazione elettronica devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante relativa alla mancata attivazione dell'utenza n. 058832xxxx ha dedotto che *“la linea 058832xxxx risulta attivata come TIM WIFI POWER FWA dal 2.11.2023. L'utenza, inoltre, da tale data fino al recesso, esercitato dal 13.2.2024, non è mai stata interessata da disservizi”*.

Al riguardo occorre rilevare che l'operatore non ha certificato l'erogazione del servizio. Di fatto Tim non ha fornito evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi all'utente. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, Tim sarebbe stata tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta, fornendo idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati di cui è questione. Nello specifico, l'operatore avrebbe dovuto 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 merito all'eccezione di Tim circa la mancata contestazione dell'istante, si rendono poi opportune alcune precisazioni.

Innanzitutto, con riferimento alla richiesta d'indennizzo per la mancata attivazione, si rappresenta che l'applicazione dell'articolo 4 del Regolamento sugli indennizzi è svincolata dalla previsione di cui all'articolo 13, comma 1, del citato Regolamento, il quale dispone, con esplicita limitazione della sua applicazione, che *“nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”*.

Inoltre, dalla documentazione agli atti, emergono numerosi contatti telefonici tracciati effettuati dall'istante all'operatore.

Pertanto, attese le contestazioni dell'istante, in assenza di elementi probatori circa l'erogazione del servizio o delle eventuali criticità tecniche che il gestore possa avere incontrato, rimane l'inadempimento contrattuale da parte di quest'ultimo e pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 4, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi che dispone *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, (...), gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*.

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno del 2 novembre 2023, e il *dies ad quem* nel giorno 13 febbraio 2024, data di cessazione del contratto.

Quindi, in parziale accoglimento delle richieste *sub i)* e *sub ii)* l'istante ha diritto all'indennizzo pari ad euro 772,50 per 103 giorni di mancata attivazione dei servizi (complessivamente considerati) connessi al contratto *“TIM WIFI POWER FWA”* sull'utenza n. 058832xxxx, oltre alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento di tutti gli

importi addebitati di cui alla fatturazione riferita all'utenza n. 058832xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale (2 novembre 2023) fino alla sua cessazione (13 febbraio 2024). L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sul Reclamo.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iii)* la stessa non può trovare accoglimento in quanto non è data evidenza di reclami scritti che legittimino la richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La domanda *sub iii)* è dunque rigettata.

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 di Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 772,50 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di mancata attivazione dei servizi connessi al contratto "TIM WIFI POWER FWA" sull'utenza n. 058832xxxx.
3. Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta 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 tutti gli importi addebitati di cui alla fatturazione riferita all'utenza n. 058832xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale (2 novembre 2023) fino alla sua cessazione (13 febbraio 2024). L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa 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, 29 ottobre 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.)