

DELIBERA N. 39/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/726190/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 maggio 2025;

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 10/01/2025 acquisita con protocollo n. 0006687 del 10/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale avente ad oggetto l'utenza fissa n. 055 493xxxx con l'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) (di seguito TIM), lamenta l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto e più oneroso, l'addebito dei costi di attivazione e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“aveva attivato la promozione Tim Connect Premium Fibra per Nuovi Clienti, comprensiva di un servizio voce, connettività a banda ultralarga e il servizio aggiuntivo a pagamento Tim Vision Light, al costo di fisso di € 37.00 mensili”;*
- *“a febbraio 2022 (notava) in fattura un incremento dei costi, in conseguenza dell'applicazione di una nuova offerta tariffaria, che non aveva mai richiesto né consentito”;*
- *“(apprendeva dall'operatore) che l'aumento era imputabile a un cambio di piano tariffario accordato da (lei) stessa, che avrebbe aderito ad un'offerta denominata Premium Per Te Fibra durante una chiamata ricevuta da un agente da xxx in data 13.01.2022 alle ore 15:00”;*
- *“non (aveva) mai ricevuto alcuna telefonata, posto che alla data e all'ora indicate non era presente in casa. Né (era) mai stata preavvisata nelle forme contrattualmente previste di modifiche unilaterali di contratto”;*
- *“con reclamo a mezzo raccomandata A/R (RW n. 20063254xxxx), (rendeva noto) a Tim SpA il disservizio chiedendo il rimborso delle maggiori spese, ma l'azienda*

con una risposta priva di contenuti (aveva) solo “concesso” uno sconto di € 3 per 12 mesi in ottica di fidelizzazione”;

- *“cessato il rapporto a maggio 2023 per inadempimento dell’operatore, Tim SpA (continuava) ad addebitare fino a dicembre 2023 € 10,34 a titolo di “rata residua costo di attivazione”, dimostrando che quanto avvenuto era in concreto un’effettiva attivazione di nuova offerta con profilo tariffario più oneroso, non espressamente approvata”;*
- *“Tim SpA (insisteva) nell’affermare di essere in possesso di un vocal order” ma non aveva mai prodotto né la registrazione telefonica del 13 gennaio 2022 né idonea documentazione atta a provare l’assolvimento di precisi obblighi informativi e la corretta acquisizione del consenso alle modifiche contrattuali.*

L’istante ha allegato il reclamo dell’8 luglio 2022, la risposta dell’operatore e diverse fatture emesse da dicembre 2021 a gennaio 2024.

In data 10 ottobre 2024 l’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 richiesto, quantificandolo complessivamente in 2.000,00 euro, quanto segue:

- i) *“lo storno e/o il ricalcolo delle fatture emesse da gennaio 2022 fino a chiusura del ciclo di fatturazione con rimborso di € 368,00”;*
- ii) *il “rimborso di tutti gli importi sostenuti con riserva di ripetizione dalla cessazione del rapporto a titolo di rata residua costo di attivazione incluse le spese accessorie pari ad € 97,43”;*
- iii) *“la corresponsione di un indennizzo per tardiva nonché carente risposta ai reclami scritti e attivazione di un profilo tariffario non richiesto per un totale di € 1.507,05 e/o quella diversa maggiore o minore somma che dovesse risultare equa ed opportuna”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 28 febbraio 2025 memoria difensiva, con allegata documentazione, nella quale ha rilevato l’infondatezza dell’istanza per le ragioni di seguito sinteticamente riportate.

Nel merito, l’operatore ha rappresentato che *“l’attivazione dell’opzione è avvenuta esclusivamente su iniziativa della parte istante. Nello specifico, la cliente ha aderito volontariamente all’offerta in questione in data 13 gennaio 2022, a seguito di un contatto telefonico ricevuto da un agente dell’Operatore. In tale occasione, la parte istante ha espresso il proprio consenso all’attivazione, accettando le condizioni contrattuali proposte (di seguito estratto sistemi sulla variazione). A ulteriore conferma della piena consapevolezza della sottoscrizione, si evidenzia che la cliente è stata debitamente informata della modifica contrattuale attraverso l’invio della sintesi contrattuale (cfr. Allegato 1 – Sintesi contrattuale 13 gennaio 2022), documento che*

riepiloga i termini essenziali dell'offerta accettata. Alla luce di ciò, risulta del tutto infondata l'affermazione secondo cui la parte istante avrebbe appreso dell'attivazione dell'opzione solo con la ricezione della fattura di febbraio 2022. Al contrario, la documentazione agli atti dimostra che la cliente era stata preventivamente informata e aveva accettato consapevolmente l'offerta, rendendo così infondate le richieste di storno, rimborso e indennizzo."

Inoltre, l'operatore ha evidenziato che *"le richieste avanzate dalla parte istante (...) risultano prive di adeguato supporto documentale"*. Al riguardo ha rappresentato che *"la parte istante non ha fornito indicazioni precise né ha depositato integralmente le fatture oggetto di contestazione per le quali oggi viene richiesto lo storno e il rimborso. In particolare, risulta che la stessa non abbia depositato le fatture relative al periodo compreso tra marzo e dicembre 2022, periodo per il quale chiede il rimborso. Inoltre, non è stata allegata alcuna prova dell'avvenuto pagamento delle somme di cui viene chiesta la restituzione"* e che *"in mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata"*. A supporto della propria posizione l'operatore ha richiamato alcune pronunce dell'Autorità e dei CoReCom competenti.

Infine, l'operatore ha sostenuto che *"la richiesta di indennizzo per presunta tardiva e carente risposta ai reclami avanzata dalla parte istante è priva di fondamento, in quanto l'Operatore ha sempre risposto in modo tempestivo e adeguato ai reclami inoltrati dalla cliente, adempiendo correttamente agli obblighi contrattuali e normativi. In particolare, la parte istante ha inviato un reclamo in data 8 luglio 2022, tramite posta elettronica, al quale l'Operatore ha fornito risposta in data 18 agosto 2022 (cfr. Allegato 2 – Lettera TIM del 18 agosto 2022). La risposta è stata inviata entro termini ragionevoli, dimostrando la tempestività dell'intervento dell'Operatore, che ha chiarito le questioni sollevate dal cliente. Inoltre, la parte istante ha inviato un ulteriore reclamo tramite raccomandata A/R, al quale l'Operatore ha dato riscontro in data 4 marzo 2022 (cfr. Allegato 3 – Lettera TIM del 4 marzo 2022), rispettando i termini di legge per la risposta al reclamo inviata con tale modalità."*

L'operatore ha quindi concluso con la richiesta di *"respingere l'istanza per i motivi sopra esposti."*

3. La replica dell'istante.

L'istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica nella quale ha evidenziato quanto di seguito sinteticamente riportato.

In merito alla doglianza relativa all'attivazione non richiesta del nuovo piano tariffario, ritenuta dall'operatore *"smentita dagli elementi oggettivi"*, l'istante ha rappresentato che l'operatore, *"riporta tramite copia e incolla un trafiletto denominato "estratto sistemi sulla variazione" contenente una serie di dati presumibilmente inseriti a sistema dalla stessa compagnia telefonica, ma che nulla prova in punto di corretta acquisizione del consenso o di richiesta dell'utente (...). Allega poi un foglio di sintesi contrattuale con il riepilogo dell'offerta, ma senza alcuna prova dell'invio con modalità tracciabile e, soprattutto di corretta ricezione da parte della consumatrice. Produce infine due lettere di risposta rispettivamente in data 04 marzo 2022 e in data 18 agosto 2022, che rendono semmai palese come la signora abbia sin da subito contestato l'attivazione."* Al riguardo l'istante ha evidenziato che *"gli elementi forniti, tutt'altro che*

oggettivi, non appaiono sufficienti a provare la legittimità dell'operato di Tim SpA e il corretto adempimento degli obblighi contrattuali posti a carico degli operatori di telefonia. Dimostrano piuttosto che da febbraio 2022, (l'istante) ha subito un aumento delle tariffe, illegittimo e non richiesto, e che ha immediatamente segnalato l'attivazione non autorizzata del profilo tariffario, richiedendo già dal successivo mese di marzo 2022 la sua disattivazione e il rimborso dei costi addebitati già dal mese successivo." L'istante, richiamato il quadro normativo, legislativo e regolamentare, che disciplina la stipula dei contratti a distanza, ha ribadito che "tutto ciò che Tim SpA ha allegato si riduce a tre pagine di riepilogo delle condizioni di un'offerta denominata "Premium Per Te Fibra", senza neppure unirvi la prova dell'invio all'utente per presa visione. In pratica, un documento promozionale, più che la prova di un contratto. Nessuna registrazione da cui desumere l'autorizzazione alla nuova attivazione o – come sostenuto dall'operatore – dell'iniziativa dell'utente, nessuna comunicazione di un'eventuale modifica unilaterale delle condizioni di contratto spedita nelle forme di legge. Insomma, nulla che possa provare la prestazione del consenso o l'accettazione (...) all'attivazione di una nuova offerta."

Con riferimento alla carenza documentale rilevata dall'operatore, l'istante ha evidenziato che l'istanza "appare precisa e adeguatamente circostanziata" e di aver "dato prova della fonte negoziale del rapporto e della tariffa originariamente concordata ricavabile dalla fattura di gennaio 2022 n. RL0035xxxx (doc. 2) (e) dell'inadempimento ossia della successiva attivazione non richiesta tramite la produzione della fattura febbraio 2022 n. RL0094xxxx (doc. 4)" ed ha precisato che "si tratta di un'offerta, la Premium Per Te Fibra, a tariffa fissa tutto incluso per la somma di € 59,90, come indicato proprio nel documento di sintesi che la stessa Tim SpA produce. Le somme da rimborsare sono quindi ricavabili in via automatica."

In merito all'"eccezione con cui Tim SpA contesta la richiesta di indennizzo per tempestivo e adeguato riscontro ai reclami scritti", l'istante ha evidenziato di aver "trasmesso entrambe le volte con posta raccomandata, per stessa ammissione dell'operatore telefonico. Con la memoria, Tim SpA allega due lettere rispettivamente datate 04/03/2022 e 18/08/2022, ma entrambe inviate a mezzo posta ordinaria, in cui comunica una volta di non riscontrare a sistema gli addebiti segnalati e un'altra la correttezza della fattura. Sulla base di ciò, l'operatore convenuto afferma che l'indennizzo non sarebbe dovuto in quanto sarebbero stati rispettati i termini di legge." Al riguardo l'istante ha sostenuto che "manca del tutto la prova dell'avvenuta ricezione delle comunicazioni da parte dell'utente, che ha diligentemente recapitato i propri reclami con raccomandata, ma si è vista spedire

risposte con posta ordinaria, di cui non è possibile accertare la data della ricezione e, conseguentemente, il rispetto dei termini. Inoltre, l'istante ha rappresentato che, ogni caso, i riscontri "non possono considerarsi una valida risposta al fine di andare esente dalla corresponsione dell'indennizzo dovuto ex art. 12, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, per due ordini di ragioni.

La prima è che mancano del tutto gli elementi necessari a qualificarlo come riscontro motivato scritto. Non vi è alcuna valutazione documentata dell'operatore rispetto alla fondatezza o meno della doglianza presentata nel reclamo, accompagnata dai riferimenti normativi e contrattuali applicati. Al contrario, nel riscontro Tim SpA, in maniera del

tutto autoreferenziale, afferma di avere operato bene e che la fatturazione è corretta. La seconda è che il contratto (la fatturazione) di cui sostiene la piena regolarità non è mai stato né richiesto o consapevolmente concluso, né sottoscritto, né fornito su supporto durevole all'utente."

Infine, l'istante ha ribadito le richieste formulate in istanza.

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 evidenzia che questo Ufficio ha disposto un'integrazione istruttoria, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del vigente Regolamento, con la quale ha richiesto ad entrambe le parti *"di fornire la data di cessazione dell'utenza con Tim"*. Al riguardo, l'operatore ha rappresentato che *"la linea è stata cessata per migrazione verso OLO in data 12.05.2023"* e l'istante ha evidenziato che *"da frontespizio e dettaglio costi del documento n. 6 allegato all'istanza di definizione, si evince che la cessazione dei servizi di telefonia ed internet è avvenuta in data 11 maggio 2023. Infatti, la fatturazione successiva è solo per il contributo di attivazione"*;

Nel merito.

Sull'attivazione del nuovo profilo tariffario.

L'istante ha contestato l'attivazione di una nuova offerta più onerosa e comprensiva dei relativi costi di attivazione. In particolare, l'istante ha precisato di essere venuto a conoscenza dell'attivazione dell'offerta *"Premium Per Te Fibra"* con il ricevimento della fattura del mese di febbraio 2022 e, diversamente da quanto appreso dall'operatore, di non aver mai aderito a tale offerta nel corso di una conversazione telefonica intercorsa il 13 gennaio 2022 con un agente TIM. L'operatore ha sostenuto che la cliente aveva accettato consapevolmente la nuova offerta ed era stata debitamente informata della modifica contrattuale attraverso l'invio della relativa sintesi contrattuale.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'istante circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. *"attivazioni di servizi non richiesti"* o *"prestazioni non richieste"*, previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70).

Al riguardo occorre, altresì, precisare che, *"con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale"* (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Nel caso di specie, deve rilevarsi che a fronte di quanto contestato dall'istante, ossia di non aver prestato il proprio consenso all'attivazione dell'offerta "*Premium Per Te Fibra*", l'operatore non ha fornito evidenza in merito all'adesione dell'istante alla relativa proposta contrattuale.

Infatti, l'operatore non ha provveduto a depositare il *vocal order* del 13 gennaio 2022, ossia la fonoregistrazione attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato della cliente in merito all'attivazione della nuova offerta.

Sul punto, giova altresì precisare che quanto prodotto dall'operatore a supporto della propria posizione non è idoneo a provare la valida conclusione del contratto.

Infatti, la "*sintesi contrattuale 13 gennaio 2022*", riepilogativa degli elementi principali dell'offerta "*Premium Per Te Fibra*" di cui al "*Numero ordine: C2FZ3M85xxxx del 13/01/2022 alle ore 15:22*" della signora "*XXX*", in assenza del *vocal order*, non è idonea a provare il perfezionamento del contratto, tanto più che l'operatore non ha fornito neanche la prova dell'invio di tale documento alla cliente.

Inoltre, l' "*estratto sistemi sulla variazione*", ossia il *print screen* di quanto risulta nei sistemi aziendali interni dell'operatore, peraltro riportato in formato stringatissimo e incompleto, non ha di per sé valore probatorio dell'acquisizione del consenso dell'istante all'attivazione della nuova offerta, in quanto è un atto di parte che non risulta accompagnato da ulteriori elementi oggettivi tesi a confermarne l'attendibilità (vedi Tar Lazio sentenza n. 16517/2023).

Per quanto sopra esposto, in assenza di prova contraria, si ritiene l'operatore responsabile ex art. 1218 del Codice civile per l'attivazione non richiesta dell'offerta "*Premium Per Te Fibra*".

Nel caso di specie trova pertanto applicazione quanto disposto dall'articolo 9 del Regolamento sugli Indennizzi in tema di storno e di indennizzo nelle ipotesi di attivazione di profili tariffari non richiesti.

Al riguardo, giova preliminarmente evidenziare che dall'esame complessivo del corredo istruttorio emerge quanto segue.

In primo luogo, il costo mensile dell'offerta "*Premium Per Te Fibra*", contestata dall'istante, ammonta a 59,90 euro comprensivi del contributo di attivazione di 240,00 euro in 24 rate da 10,00 euro ciascuna. In particolare, l'offerta prevede, in caso di recesso, la rateizzazione del contributo di attivazione fino alla scadenza prevista a meno che non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione. L'offerta "*Tim Connect Premium Fibra per Nuovi Clienti*", in essere al momento dell'attivazione contestata, ha un prezzo mensile di euro 37,00.

Inoltre, l'istante, in data antecedente o pari al 4 marzo 2022, ha iniziato a contestare gli importi addebitati a seguito dell'attivazione non richiesta della nuova offerta.

Ciò posto, in parziale accoglimento delle domande *sub i)* e *sub ii)*, l'istante ha diritto al ricalcolo di quanto fatturato in riferimento all'utenza n. 055 493xxxx dal 13 gennaio 2022 (data di attivazione dell'offerta "*Premium Per Te Fibra*") e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento,

degli importi eccedenti la somma mensile di euro 37,00 (costo dell'offerta "*Tim Connect Premium Fibra per Nuovi Clienti*", in essere al momento dell'attivazione contestata) e degli importi addebitati a titolo di rate residue del costo di attivazione. L'istante ha inoltre diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Si precisa che la domanda *sub ii)* nella parte volta ad ottenere il rimborso delle "*spese accessorie pari ad € 97,43*" correlate alle rate residue del costo di attivazione non è meritevole di accoglimento atteso che sul punto l'istanza si presenta generica e non adeguatamente circostanziata. Infatti, l'istante si è limitato a chiedere il rimborso di tali spese senza tuttavia allegare alcuna documentazione a supporto. Al riguardo, si osserva che neanche dalla fatturazione depositata in atti è possibile evincere l'addebito di tali spese.

Inoltre, in parziale accoglimento della domanda *sub iii)* per la parte che qui interessa, l'istante ha diritto all'indennizzo calcolato applicando la misura prevista dall'articolo 9, comma 2 del Regolamento sugli Indennizzi e tenendo conto della data di presentazione del reclamo ai sensi dell'articolo 13, comma 1 del medesimo Regolamento.

Pertanto, deve riconoscersi all'istante la somma di euro 1.082,50 (milleottantadue/50) computata applicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per 433 giorni di attivazione del profilo tariffario "*Premium Per te Fibra*" decorrenti dal 4 marzo 2022 (data stabilita, in *favor utentis*, nel giorno in cui l'operatore ha asserito di aver fornito riscontro ad un reclamo che l'istante non ha provveduto ad allegare) all'11 maggio 2023 (data di cessazione dell'utenza).

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato la tardiva e carente risposta ai reclami scritti. L'operatore ha dedotto di aver risposto in modo tempestivo e adeguato ai reclami inoltrati dalla cliente. In particolare, l'operatore ha evidenziato di aver fornito riscontro nei termini, con lettera del 4 marzo 2022, al reclamo inviato dall'istante tramite raccomandata A/R e di aver prontamente ed esaurientemente risposto con lettera del 18 agosto 2022 al reclamo inviato dall'istante tramite posta elettronica in data 8 luglio 2022.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In primo luogo si rappresenta che l'istante, in replica, ha sostenuto di aver trasmesso entrambi i reclami con posta raccomandata.

Tuttavia, come già sopra evidenziato, non risulta allegato il reclamo in relazione al quale l'operatore ha dedotto di aver dato tempestivo riscontro con lettera del 4 marzo 2022. Pertanto, tale reclamo non potrà essere preso in considerazione al fine di accertare il diritto dell'istante ad un indennizzo per mancato riscontro.

Viceversa, in riferimento al reclamo inviato l'8 luglio 2022 con raccomandata A/R ricevuta dall'operatore in data 12 luglio 2022, deve rilevarsi che il riscontro datato 18 agosto 2022 non risulta adeguatamente motivato atteso che l'operatore si è limitato a comunicare la correttezza della fattura e l'attivazione di uno sconto in ottica di fidelizzazione. Inoltre, per completezza, giova evidenziare che tale riscontro è stato

presumibilmente inviato per e-mail, modalità che di per sé non ne prova la ricezione da parte dell'istante e, di conseguenza, il rispetto dei termini previsti per la risposta.

Ciò posto, si richiamano sia la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento di un indennizzo, nonché l'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*.

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data dell'11 agosto 2022, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo ricevuto il 12 luglio 2022, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 10 ottobre 2024.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii)* per la parte che qui interessa, alla corresponsione dell'importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 791 giorni di mancato riscontro al reclamo.

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 S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) in data 10 gennaio 2025 acquisita con protocollo 0006687 del 10 gennaio 2025 per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, al ricalcolo di quanto fatturato in riferimento all'utenza n. 055 493xxxx dal 13 gennaio 2022 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) degli importi eccedenti la somma mensile di euro 37,00 e degli importi addebitati a titolo di rate residue del costo di attivazione. La società è tenuta inoltre a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
3. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 1.082,50 (milleottantadue/50), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di

presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del profilo tariffario *"Premium Per te Fibra"*.

4. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 300,00 (trecento/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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, 6 maggio 2025

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.)