

DETERMINA Fascicolo n. GU14/515958/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Araya
Mxxx Dr P. B. - TIM SpA (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 della società Axxx Mxxx Dr P. B., del 07/04/2022 acquisita con protocollo n. 0119596 del 07/04/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Soc. Axxx Mxxx Dr P. B., in persona del legale rappresentante, Dr.ssa Paulina Beatriz, cliente della Soc. Tim S.p.a., esprimeva di essere stata per 26 giorni in Cile (dal 4.12.21 al 29.12.21) ed in questo lasso di tempo di non aver mai attivato nel telefono il roaming, lasciando i dati mobili disconnessi. Come avvenuto numerose altre volte, l’istante avrebbe provveduto ad utilizzare il telefono con il servizio Wifi, collegandosi

ad un router personale. Ciò nonostante, a seguito dell'emissione da parte dell'operatore della fattura del 12.1.22, con la quale veniva disposto l'addebito dell'importo di € 910,00, oltre Iva, sotto la voce "Gettoni Roaming Daily Base Extra Ue", l'istante accertava che si trattava di un traffico tecnico di attestazione alla rete 4G e che l'azienda avrebbe omesso di comunicare l'allerta prevista all'articolo 2 della Delibera n.326/10/CONS (considerato che l'istante non riceveva né mail, né messaggio alcuno). Nella fattura de quo inoltre, veniva addebitato l'ulteriore importo di € 20,00, oltre Iva, a titolo di "Assistenza Tecnica Apparat di Proprietà", anch'esso non dovuto, in quanto l'istante aveva già provveduto, con pec del 13.10.21, a richiederne la disattivazione. Innanzi a siffatto stato di cose, in data 7.3.22, la società istante provvedeva a presentare formale reclamo a mezzo pec, al quale però, non seguiva riscontro alcuno. L'utente chiedeva quindi: "...1) "LO STORNO DELLA FATTURA DEGLI IMPORTI INDICATI ALLA VOCE "GETTONI ROAMING DAILY BASE EXTRA UE" E GLI IMPORTI APPARTENENTI ALLA ASSISTENZA TECNICA NONCHE LA SUA COMPLETA DISSATIVAZIONE.2) RISARCIMENTO DI €300 PER LA MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO ,RICHIESTA IN PEC IN DATA 13/10/2021 A CUI LA COMPAGNIA È TENUTA A RISPONDERE NELL RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE.3) LA DEVOLUZIONE DELLE SOMME PAGATE PER L'ASSIURAZIONE (ASSISTENZA TECNICA) A PARTIRE DAL 30 GIORNO DELLA RICHIESTA DI RECESSO.4) LA REGOLAZIONE IMMEDIATA DELLA POSIZIONE AMMINISTRATIVA. PER QUESTE DUE COSE SONO STATE INOLTRATE OPPORTUNAMENTE DELLE PEC ALLA AZIENDA". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'istante ammontava ad € 300,00.

Si costituiva la Tim S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...in primo luogo, non può non contestare 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. xxxxxxxx abbia effettuato un elevato traffico dati in roaming nel periodo 2 4/12/21-29/12/21. 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.xxxxxxx, 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). 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.xxxxxxx, 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 volontariamente di continuare la navigazione. Peraltro, si deve doverosamente segnalare come tutto il traffico effettuato dall'utilizzatore finale della singola SIM si debba, comunque, presumere effettuato, previo consenso di quest'ultimo, secondo quanto previsto dall'art.5.5 delle Condizioni Generali di contratto Multibusiness (Doc.1) ,disciplinante le modalità di utilizzo del servizio: "A partire dal momento dell'attivazione del Servizio, tutte le comunicazioni effettuate tramite le utenze assegnate al Cliente si presumono effettuate dallo stesso o con il suo consenso" . 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. xxxxxxx. Quindi, appare di immediata comprensione come le somme oggetto di contestazione siano corrette e pienamente legittime, perché corrispondenti 3 ai corrispettivi contrattualmente previsti per la prestazione oggetto del contratto in essere fra le parti, come peraltro specificato alla parte istante

con missiva del 6.3.2021 (Doc. 2). 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 1/22, hanno a oggetto non solo traffico roaming, ma anche voci differenti, relative ad abbonamenti attivi/fruits 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, non potrà operare uno storno integrale della fattura 1/22, 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, inoltre, ribadire che TIM ha anche fornito tutti i chiarimenti richiesti dall'istante, anche a mezzo missiva scritta del 6.3.2022, con la conseguenza che non sussistono, dunque, nemmeno i presupposti per riconoscere a favore dell'istante alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento...".

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: -la mancata lavorazione da parte dell'operatore della richiesta di disdetta dell'assistenza tecnica sugli apparati di proprietà, inviata a mezzo pec in data 13.10.21: "Disattivazione assistenza tecnica Kasco", con la conseguente indebita imputazione in fattura dell'importo di € 20,00, oltre Iva, -l'addebito per traffico roaming dell'importo inserito in fattura sotto la voce "Gettoni Roaming Daily Base Extra Ue", dal momento che nei giorni in cui si è trovata in Cile (dal 4 al 29 dicembre 2021), non avrebbe mai attivato nel telefono il roaming, lasciando i dati mobili disconnessi, -nonché la mancata risposta alla reclamo del 7.3.22, con il quale contestava i disservizi subiti. Eccepisce in risposta l'operatore: -come, dai controlli effettuati sui sistemi Tim S.p.a., risulterebbe che la linea mobile intestata all'istante avrebbe effettuato un elevato traffico dati in roaming nel periodo dal 24.12.21 al 29.12.21, -che l'utente sarebbe stato sempre informato con sms alert del superamento delle soglie, proprio nel periodo di pertinenza della fattura contestata, -che l'istante avrebbe potuto e dovuto effettuare un più attento utilizzo del servizio dati all'estero, -che nella fattura in contestazione sono comprese somme che non rientrano nel traffico roaming, ma attengono a voci differenti e -che in data 6.3.22, avrebbe correttamente provveduto a rispondere all'istante con una missiva di spiegazione, innanzi a quanto ex adverso lamentato. Orbene, da un'attenta analisi della documentazione agli atti del procedimento, risulta che l'istante ha fornito la prova delle circostanze dedotte ed infatti, per quanto attiene l'imputazione nella fattura in contestazione della voce: "Assistenza Tecnica Apparati di Proprietà", la medesima ha provveduto a depositare la pec del 13.10.21; "Disattivazione Assistenza Tecnica Kasco", con la quale, appunto, ha voluto comunicare all'operatore di non voler più usufruire dell'assicurazione in questione ed ha prodotto altresì, l'attestazione dell'avvenuta notifica al gestore. Nella pec de quo si legge esattamente: "...Per tutta la situazione appena spiegata sono stata costretta a rifiutare il pagamento della bolletta sul conto corrente e a togliere la domiciliazione che avevo con Tim. Chiedo lo storno della fattura degli importi indicati alla voce "Gettoni Roaming Daily Base Extra Ue" e gli importi appartenenti all'assistenza tecnica, nonché la sua completa disattivazione...Da parte mia mi attiverò per pagare la bolletta per quanto riguarda gli altri costi ossia spesa fissa + IVA e rata telefono per un totale di € 97,45...". Pertanto, risulta destituita di ogni fondamento l'eccezione sollevata dall'operatore, secondo cui lo stesso non avrebbe mai ricevuto alcuna comunicazione di recesso di detto servizio. Peraltro, detta pec, veniva completamente disattesa dal gestore. Da ciò consegue che l'imputazione effettuata dall'operatore nella fattura del 12.1.22, alla voce "Assistenza Tecnica Apparati di Proprietà", per € 20,00 oltre Iva, non è dovuta e pertanto, dovrà essere stornata dalla posizione debitoria dell'istante. Altro discorso deve essere fatto in ordine alla problematica attinente all'addebito del roaming dati, imputato nella fattura in contestazione alla voce: "Gettoni Roaming Daily Base Extra Ue". Agli atti, contrariamente a quanto assunto ed eccepito dall'operatore, il medesimo non sembra aver prodotto alcun documento, in grado di provare con esattezza il traffico telefonico imputato all'istante. Dall'altra parte invece,

quest'ultima ha prodotto la schermata dei dati relativi al mese di dicembre (durante il quale si sarebbe appunto recata in Cile), dai quali risulterebbe che il telefono non sarebbe stato utilizzato. Appare pertanto, fondata l'eccezione avanzata dall'istante secondo la quale, Tim S.p.a. non avrebbe rispettato i doveri di trasparenza, allerta e notifica verso il cliente, allo scopo di rendere il medesimo pienamente consapevole dell'attivazione in automatico del roaming. Stando a quanto denunciato dall'istante, il gestore avrebbe dovuto indicare con un messaggio la necessità di disattivare il 4G e come farlo; dall'altra parte, nonostante il gestore eccepisca che si è adoperato ad inviare sms, in realtà ha omesso di fornirne la prova. E' corretto quanto dichiarato in proposito dall'istante, secondo il quale, il consenso del cliente non può essere tacito o presunto. La Delibera n.3206/10/CONS presenta una serie di misure atte a tutelare l'utente circa le variazioni di tariffe e la situazione dei consumi e pertanto, riconosce l'obbligo della compagnia telefonica di informare il cliente del raggiungimento della soglia massima di consumo e del passaggio a tariffe diverse, indicandone altresì i prezzi ed avvertendolo del blocco futuro della navigazione per il raggiungimento del limite di spesa. Come riportato dall'istante nei propri atti: "Dal 1 Gennaio 2011 le soglie di limite per il traffico dati nazionale e per il traffico dati in roaming sono così impostate: • limite di 50 euro per il traffico dati nazionale per i clienti privati, 150 euro per i clienti business, • limite di 50 euro è invece impostato per le condizioni di roaming sia nei paesi dell'Unione europea che per i paesi extra Europa, indipendentemente dalla tipologia di contratto, sia privato che business. Il meccanismo prevede che al superamento della soglia, il cliente riceva un messaggio dove è necessaria un'azione da parte dell'utente (rispondere SI a quel messaggio), per continuare a navigare. Nel caso in cui la navigazione non sia inibita dalla compagnia, o non via sia alcun consenso documentabile che l'utente abbia ricevuto il messaggio di avviso, ogni importo eccedente la somma indicata nella delibera è quindi possibile di storno". L'utente denuncia di non aver mai ricevuto alcun messaggio di blocco, nè tantomeno autorizzato consensualmente il prosieguo della navigazione e le sarebbe stato così, indebitamente imputato un gettone roaming giornaliero equivalente ai giorni che ha trascorso all'estero, anche se non vi sarebbe stato utilizzo nè dei dati, nè della voce. Per l'effetto, la doglianza dell'odierno istante appare fondata. Ad ulteriore conferma di quanto sopra evidenziato, interviene il nuovo regolamento del roaming migliorato che, dal primo luglio 2022 è entrato in vigore e 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, in ossequio a quanto eccepito dall'istante, si ritiene che l'operatore sia incorso in un difetto di comunicazione, non avendo fornito informazioni chiare e non avendo poi provveduto neanche nel presente procedimento, a depositare un documento in grado di chiarire quanto richiesto e sollecitato dall'utente. A quanto sopra, si aggiunga il fatto che l'operatore non ha neanche fornito prova alcuna circa i traffici che assume essere stati effettuati dall'istante mentre si trovava in Cile ed allo stesso modo, non ha fornito prova alcuna circa l'esattezza dei dati posti a giustificazione della fattura in contestazione. A tal riguardo, si richiamano i principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, rispetto ai quali 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, l'onere della prova grava sull'operatore e nel caso de quo sulla Tim S.p.a., in considerazione anche del fatto che la stessa è una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo

utente. L'onere della prova in capo all'operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita dalla Tim S.p.a.. Pertanto, spetta all'operatore provare l'avvenuto accredito, fosse anche con uno screenshot, ma dalla documentazione in atti non è possibile rilevare alcun documento/screenshot prodotto dalla parte convenuta di rilevanza probatoria alcuna. Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto allo storno a favore della società istante dell'importo di € 910,00 più Iva, di cui alla fattura del 12.1.22. Si ritiene, a questo punto, doveroso evidenziare la correttezza del comportamento tenuto dalla società istante, la quale ha provveduto in data 7.3.22, a versare a favore dell'operatore, un bonifico per la differenza dell'importo effettivamente dovuto, corrispondente ad € 97,45, in quanto attinente a voci differenti rispetto a quelle per cui oggi è contestazione. Eccepisce inoltre l'odierna istante, la mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore ed infatti, in data 7.3.22, inviava formale reclamo nel quale provvedeva a contestare l'indebita imputazione nella fattura del 12.1.22, degli importi indicati alla voce: "Gettone Roaming Daily Base Ultra Ue" ed alla voce "Assistenza Tecnica Apparati di Proprietà". L'operatore dal canto suo, non solo non fornisce prova dell'avvenuta risposta al reclamo de quo, ma nega di aver ricevuto alcun reclamo, quando invece, agli atti del giudizio, risulta chiaramente che l'istante ha correttamente prodotto non solo il reclamo in questione, ma anche la relativa ricevuta di accettazione. La missiva a chiarimenti che il gestore assumerebbe aver inviato alla società in data 6.3.22, non può essere considerata come risposta al reclamo de quo, in quanto precedente alla stessa e non esaustiva a rispondere a quanto ivi lamentato. Nello specifico, l'operatore in detta missiva si limita a comunicare quanto segue: "...da tali controlli si evince che gli importi relativi al gettone roaming daily base extra Ue siano dovuti in quanto servizio facente parte del piano tariffario e fatturato per ogni evento di traffico voce/dati/sms sia indoor che outdoor in territori extra Ue. Per tale servizio non è prevista ricezione di sms, tanto meno di e-mail informativa, in quanto cliente in fase di sottoscrizione accetta e visiona tutte le condizioni ad esso legato. Inoltre per la cessazione del servizio di assistenza tecnica su apparato non risulta pervenuta nessuna richiesta nel mese di ottobre 2021 e tale servizio, con prodotto in rateizzazione a 36 mesi, come da procedura non risulta disattivabile. Pertanto il reclamo non risulta fondato. Con la presente cogliamo l'occasione per informarLa che la fattura n°7X00057744 risulta scaduta in data 14/02/2022 per un importo complessivo pari ad €1.232,05 iva inclusa...". A tale proposito, è singolare, come già sopra si è avuto modo di evidenziare, che l'operatore in detta missiva, sostiene da una parte, che nelle condizioni generali del contratto non è previsto che il gestore provveda ad inviare sms al cliente, dall'altra nelle proprie memorie difensive, fa espresso riferimento a molteplici sms che sarebbero stati invece inviati da parte dell'operatore all'utente, omettendo però, di fornirne prova alcuna. 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". E' pertanto fondata la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante a seguito della mancata risposta al reclamo del 7.3.22 da parte dell'operatore, il quale dovrà così versare alla stessa l'importo di € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta essere superiore al tetto regolamentare.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/04/2022, è tenuta a Tim SpA è tenuta a stornare dalla posizione debitoria dell'istante l'importo complessivo di € 910,00 + Iva, nonchè a corrispondere € 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 7 marzo 2022.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to