

DELIBERA N. 17/2023

**XXXXXXXXXXXXXXXXX/ TIM SPA
(GU14/578108/2023)**

Il Corecom

Nella riunione del Corecom Abruzzo del 03/07/2023;

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 dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza*

delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXX del 12/01/2023, acquisita in pari data con protocollo n. 0007599;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta, per il tramite dell'Avv. XXXXXXXX, quanto di seguito riportato: *“Iniziano ad avere malfunzionamenti sulla linea che va e viene nel mese di ottobre 2021 e da novembre 2021 in poi manca totalmente. Se ne accorgono in quanto la registrazione degli scontrini da inviare alla Agenzia delle Entrate non era avvenuta durante tutto quel periodo. Numerosi i reclami telefonici (più di una decina)”*.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. la cessazione del contratto senza costi
- ii. lo storno dell'insoluto fino a fine ciclo di fatturazione
- iii. l'indennizzo del caso di specie

L'istante allega:

- copia della richiesta, datata 21/10/2022, inviata dallo studio legale incaricato da Tim per il recupero dei crediti pari ad € 458,14
- copia della visura camerale della XXXXX snc di XXXXX XXXXX e XXXXXXXXXXXXXXXX

- copia del mandato di rappresentanza conferito da XXXXXXXXXXXXXXXX all'Avv. XXXXXXXXXXXXXXXX

Ai fini dell'esaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione presentata, il Corecom ha formulato richiesta di integrazione documentale alla parte istante al fine di acquisire: 1. copia del contratto stipulato con Tim SpA, in caso di sottoscrizione dello stesso tramite agente, altrimenti lettera di riepilogo delle condizioni economiche, in caso di contratto stipulato a distanza; 2. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec; 3. elenco analitico delle fatture contestate e delle rispettive voci ritenute indebite.

Simile richiesta, tuttavia, è rimasta integralmente inevasa dall'istante.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità dell'istanza di definizione per intervenuta violazione dell'art. 9, c. 4 del Regolamento di procedura di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica rilevando: *“L'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS prevede che "In udienza (di conciliazione, n.d.a.) le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante". Nella precedente fase di conciliazione, l'istanza è stata promossa in nome e per conto della XXXXX, il cui asserito rappresentante legale XXXXX XXXXX, non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale. Si domanda, pertanto, in via preliminare che l'istanza venga dichiarata inammissibile per la violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS.”.*

Nel merito, il medesimo operatore sostiene le proprie ragioni in virtù delle seguenti considerazioni: *“Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/rimborso. Fermo quanto dedotto al punto che precede, si eccepisce nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito presunti malfunzionamenti sulla linea n. 085XXXXX, da ottobre 2021 e per un periodo non indicato. Sulla scorta di tali*

presupposti, la controparte richiede indennizzi, storni e rimborsi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, la XXXXX si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. L'istante, infatti, non indica le modalità con le quali si sarebbe manifestato il presunto malfunzionamento e, soprattutto, il dies a quo e il dies ad quem del medesimo o dei singoli episodi; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. L'istante, inoltre, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. A ciò si aggiunga che, a fronte della presunta esistenza di disservizi, non sono indicati o, comunque, allegati reclami. Infine, controparte non ha neppure depositato le fatture contestate per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso, né tantomeno la prova del relativo pagamento. Invero, 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. Deve, altresì, essere depositata la prova del pagamento delle somme per le quali viene formulata richiesta di rimborso. 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). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, 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"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). 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. Assenza dei disservizi lamentati. Insussistenza dei presupposti per la liquidazione d'indennizzi. Fermo restando tutto quanto sopra rilevato, l'esponente società reputa opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto è emerso da controllo all'interno dei propri sistemi. Come accennato poco sopra, l'istante sostiene di aver subito malfunzionamenti che avrebbero limitato l'uso dei servizi per periodo non indicato. Quanto lamentato ex adverso non trova riscontro nei sistemi di TIM. Da verifiche interne, non risultano a sistema malfunzionamenti che abbiano impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio. In particolare, la linea dati e

voce attiva sull'utenza n. 085XXXXX, diversamente da quanto asserito ex adverso, ha sempre funzionato correttamente. E, comunque, non sono presenti a sistema reclami o segnalazioni tempestive inoltrate in data antecedente al recesso. Nulla è, pertanto, dovuto alla controparte. 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). Pertanto, in mancanza di tempestivi reclami, nessun indennizzo potrà comunque essere liquidato in favore dell'istante, anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui 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 che quest'ultimo 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. Le doglianze avversarie sono, dunque, totalmente destituite di fondamento. Nel caso di specie, dunque, non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Infondatezza in fatto ed in diritto della richiesta di rimborso e storno e di ogni altra domanda formulata ex adverso. L'istante, come accennato poco sopra, domanda altresì lo storno di conti e importi non meglio precisati. Ferma la genericità già eccepita, si deve rilevare che, in ogni caso, per le ragioni ampiamente specificate, anche tali doglianze risultano infondate. Da un lato, infatti, non sono presenti a sistema disservizi indennizzabili o, comunque, opportunamente segnalati, tali da confermare la fondatezza delle doglianze avversarie. A ciò si aggiunga che nelle fatture sono presenti soli addebiti per servizi richiesti dall'istante in virtù di contratto sottoscritto il 1.10.2019 (Doc.1) e regolarmente fruiti fino alla cessazione della linea. Pertanto, all'istante non potrà essere riconosciuto alcun rimborso o storno e lo stesso dovrà anche restare obbligato al saldo degli insoluti allo stato ammontanti ad €458.14

potati dai conti dal 6/21 al 5/22, il cui pagamento è anche stato ripetutamente sollecitato (Doc.2-3). Si segnala, infine, che anche sul punto non sono pervenute a TIM missive di reclamo o apposite contestazioni, prima dell'attivazione della presente procedura di conciliazione. Nessuna delle domande avversarie può, dunque, essere accolta. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler: 1. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.”.

L'operatore allega:

- contratto del 01.10.2019
- ricevuta di avvenuta consegna del sollecito inviato con pec del 06.01.2021
- sollecito di pagamento inviato con pec del 22.3.22

3. Le repliche della parte istante

A fronte delle memorie depositate dal gestore, parte istante controdeduce quanto segue: *“Si contesta tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto ed eccepito in quanto infondato per i seguenti motivi in fatto e in diritto. Si segnala innanzitutto che il contratto allegato nel fascicolo telematico dall'operatore è intestato a un'altra Srl recante il nome di Sangro Fruit Srls. È opportuno inoltre evidenziare che nel caso di specie, trovando applicazione il criterio di riparto degli oneri assertivi e probatori previsto dal combinato disposto degli artt. 1218 e 2697 cc e dal principio di vicinanza della prova, incombe al preteso creditore, il gestore telefonico, allegare e provare la fonte (legale o negoziale) dell'obbligazione di pagamento che assume inadempita (come tra l'altro copiosa giurisprudenza afferma: cfr. Cass. Civ. SS.UU. n.13533/2001; conf.: Cass. Civ. n.22361/2007; Cass. Civ. 4867/2006; Cass. Civ. 18315/2003), ma tale onere non è stato adempiuto. Va precisato, peraltro, che le fatture non costituiscono prova dell'esistenza di alcun credito, trattandosi come noto, di atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico, dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Per quanto riguarda il valore probatorio delle bollette, in materia di quantum dei consumi nei contratti di somministrazione di beni o servizi la Cassazione ha affermato in conformità all'art. 2697 cc ed al principio di vicinanza della prova che in caso di contestazione dei consumi esposti nella bolletta spetta al gestore telefonico provare il traffico concretamente erogato (ex multis: Cass Civ. Sez. 3, n. 10313/2004, Cass Civ. Sez. 3, n. 13193/2011). Orbene: in mancanza di idoneo riscontro probatorio che non dimostri la correttezza degli addebiti fatturati da parte*

dell'operatore deve essere accolta la richiesta dell'utente di storno di queste ultime, oltre al riconoscimento di un indennizzo per il malfunzionamento della linea e la mancata risposta agli innumerevoli reclami telefonici. Infine si insiste per il riconoscimento all'utente dell'indennizzo previsto dall'art. 6 dell'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS il quale è pari a euro 6,00 per ogni giorno di sospensione del servizio linea voce ed ad euro 6,00 per ogni giorno di sospensione della linea dati per il periodo ricompreso dal mese di settembre al mese di dicembre 2021 e per l'intero mese di gennaio in cui la linea internet è risultata completamente assente.”.

Contestualmente, parte istante allega una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà nella quale, ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/200 e ss.mm.ii., dichiara: *“che dal mese di settembre al mese di dicembre 2021 la linea era attiva in modo non continuativo. Da Gennaio 2022 la connessione internet è risultata completamente assente. Nonostante numerose richieste di assistenza telefonica non è stata mai più ripristinata determinando il mancato invio dei dati fiscali all'Agenzia delle Entrate che ha causato un accertamento da parte della stessa”.*

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La controversia si fonda sull'asserito illegittimo malfunzionamento della linea dal mese di settembre al mese di ottobre 2021, sino ad arrivare alla totale mancanza di linea dati dal mese di gennaio 2022, mai più ripristinata nonostante i numerosi reclami telefonici.

In via preliminare, rispetto all'istanza *de qua*, parte convenuta eccepisce la ritenuta inammissibilità della stessa per asserita violazione dell'art. 9, c. 4 del Regolamento di procedura di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica di cui alla Del. 353/19/CONS in quanto il precedente procedimento di conciliazione sarebbe stato promosso in nome e per conto della XXXXXXXXXXXXXXXdalla sig.ra XXXXX XXXXX che non avrebbe in quella sede dimostrato la propria qualità di rappresentante legale della ditta né tramite visura camerale, né mediante deposito di procura speciale.

Al riguardo, premessa l'avvenuta integrazione e modifica della Del. 353/19/CONS citata dall'operatore da ultimo con Del. 358/22/CONS che, quanto al

richiamato art. 9, c. 4, ha mantenuto invariato il contenuto della relativa disposizione che anche attualmente recita: *“In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante. Le parti, inoltre, possono farsi rappresentare da soggetti appositamente delegati”*, si evidenzia anzitutto che l’art. 11 del vigente Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’All. C alla Del. 358/22/CONS, dispone: *“1. L’operatore può sollevare eventuali eccezioni di inammissibilità dell’istanza tramite l’apposito strumento della piattaforma e l’utente ha facoltà di controdedurre a tali eccezioni caricando documenti o scrivendo le proprie osservazioni nel fascicolo elettronico. 2. L’Ufficio provvede in merito alla eccezione notificando, tramite la piattaforma, la propria determinazione prima della conclusione della procedura”*.

E’ di tutta evidenza come, nel caso di specie, parte convenuta sollevi l’eccezione di inammissibilità sopra descritta ben oltre l’avvenuto svolgimento dell’udienza di conciliazione che fu, tanto da trovarsi ormai nella fase della definizione della controversia ancora in essere tra i medesimi soggetti del primo procedimento, con ciò presupponendo un giudizio a posteriori da parte del Corecom rispetto alla effettiva fondatezza o meno dell’eccezione stessa. Giammai il Corecom potrebbe nella presente fase richiedere all’istante di provvedere all’eventuale integrazione documentale nei termini al riguardo previsti dall’art. 6, c. 5 del Regolamento di procedura di cui all’All. B alla Del. 358/22/CONS, che prevede: *“L’Ufficio, qualora rilevi, anche su segnalazione della parte convenuta, una causa di inammissibilità dell’istanza, ne dà comunicazione alla parte istante, che ha la facoltà di correggere o integrare l’istanza entro il termine di dieci giorni dalla comunicazione ovvero fino al momento dell’udienza se fissata in data anteriore a detto termine.”*.

Inoltre, la causa di inammissibilità eccepita nella presente sede dall’operatore a valere sulla precedente fase procedimentale, non è stata al tempo rilevata neanche d’ufficio dal Corecom in quanto risultavano in atti già opportunamente depositate tanto la visura camerale della ditta attestante, in capo alla sig.ra XXXXXXXXXXXXXXX, la corrispondente qualità di rappresentante della XXXXX snc, quanto il form del mandato dalla XXXXX ritualmente conferito al soggetto accreditato, individuato nella persona dell’Avv. XXXXXXXXXXXXXXX, cui la dichiarante poneva riferimento in qualità di rappresentante legale.

Per quanto sin qui esposto, l’eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore non può essere accolta.

Entrando nel merito della controversia, come già anticipato in premessa, l'istante chiede gli venga riconosciuto il diritto alla cessazione del contratto in esenzione spese, lo storno delle fatture emesse e l'indennizzo che, solo in fase di replica al gestore, chiarirà di voler ricondurre alle specifiche fattispecie del malfunzionamento del servizio voce da settembre a dicembre 2021, a quello legato alla successiva mancanza di linea dati a partire dal mese di gennaio 2022 ed alla mancata risposta ai reclami.

Tuttavia, rispetto a ciascuna delle richieste appena riportate, le sottese ragioni sostenute da parte istante sono state del tutto genericamente sottoposte al vaglio dell'adito Corecom tanto che, prima dell'avvio del procedimento, l'adito organo ha formulato richiesta di integrazione documentale all'interessato affinché chiarisse, attraverso le richieste indicazioni in ordine agli estremi dei reclami sporti, sia gli specifici periodi di asserito malfunzionamento dei servizi sia le specifiche fatture e corrispondenti somme oggetto di richiesta di storno, oltre che, conseguentemente, dimostrarne l'effettiva avvenuta contestazione nei termini previsti. Ciononostante, parte istante nulla ha indicato in ordine ai molteplici reclami asseritamente sporti, né rispetto alle specifiche fatture da stornare.

Solo in occasione delle controdeduzioni alla convenuta, l'istante ha ritenuto di depositare una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà nella quale, ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2000 e ss.mm.ii., ha precisato che dal mese di settembre al mese di dicembre 2021 la linea era attiva in modo non continuativo, mentre da gennaio 2022 la connessione internet è risultata completamente assente, concludendo: *“Nonostante numerose richieste di assistenza telefonica non è stata mai più ripristinata determinando il mancato invio dei dati fiscali all'Agenzia delle Entrate che ha causato un accertamento da parte della stessa”*.

Neanche in detta ultima circostanza, pertanto, parte istante indica l'esatta data di inizio dei malfunzionamenti riscontrati sulla propria utenza, né la data ed i codici delle relative richieste di assistenza telefonicamente domandata.

Dal punto di vista della parte convenuta, Tim nega nei propri scritti la presenza di malfunzionamenti sulla linea oggetto di controversia, come pure la ricezione di reclami o segnalazioni da parte dell'istante prima dell'avvio del procedimento volto al tentativo obbligatorio di conciliazione. Anche dal punto di vista della fatturazione emessa, poi, il gestore non ritiene di dover stornare somme poichè tutti i costi sarebbero stati legittimamente quantificati sino alla cessazione della linea, sulla scorta dei servizi contrattualmente richiesti. Allega al riguardo due comunicazioni trasmesse via pec all'istante di cui la prima, del 06/01/2021, avente per oggetto la risoluzione contrattuale,

limitatamente alla sola ricevuta attestante l'avvenuta consegna della stessa ma senza il testo della corrispondente comunicazione e la seconda, del 23/03/2022, contenente l'informativa fornita alla XXXXX snc in ordine alla presenza di due fatture insolute, relative al 6° bimestre 2021 e al 1° bimestre 2022, per un importo complessivamente pari ad € 272,92 ed il relativo preavviso di risoluzione contrattuale in caso di omesso pagamento nei termini assegnati.

Orbene, l'assenza totale di elementi probatori nel senso sin qui descritto, tenuto soprattutto conto delle apposite integrazioni richieste all'istante e dallo stesso disattese, rendono le richieste di quest'ultimo integralmente inaccoglibili alla luce di quanto previsto dal Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. ai fini del possibile riconoscimento tanto di quello relativo al malfunzionamento di cui all'art. 6, quanto di quello riferito alla mancata risposta al reclamo, contemplato dall'art. 12. Ciò in quanto, ai sensi dell'art. 13, c. 1 del vigente Regolamento Indennizzi, nelle fattispecie del malfunzionamento, come regolate dal citato art. 6, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Inoltre, ai sensi dell'art. 14, c. 4 del medesimo Regolamento Indennizzi: *“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.”*.

In particolare, riguardo la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, come chiarito dall'Agcom con proprie Linee Guida del 2013, lo stesso deve essere calcolato: *“a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla carta dei servizi per la risposta (comunque non superiore ai quarantacinque giorni successivi al ricevimento del reclamo da parte dell'operatore previsti dall'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP) e fino al ricevimento di un'adeguata risposta da parte dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso (generalmente, si fa riferimento all'udienza di conciliazione ma, se l'operatore non si presenta, l'indennizzo va calcolato fino al deposito dell'istanza di definizione, a meno che, nelle more, non risulti che l'utente ha ricevuto un'adeguata risposta alle sue richieste).”*:

Nel caso di specie, in mancanza di indicazioni di sorta da parte dell'istante sulla data e sull'oggetto specifico dei reclami asseritamente sporti, non risulta tecnicamente possibile né ricavare induttivamente simili elementi di base, né acclararne la

corrispondente tempestività rispetto ai termini previsti dal Regolamento, né, conseguentemente, sugli stessi soppesare l'eventuale spettanza delle singole pretese di parte attorea sotto gli specifici aspetti enucleati nell'istanza.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo respinge l'istanza presentata dalla XXXXXXXX nei confronti dell'operatore Tim SpA per le motivazioni sopra evidenziate.

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

3. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* dell'Autorità e del Corecom.

L'Aquila, 03/07/2023

IL PRESIDENTE
F.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.