AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 49

XXX / TIM SPA
(GU14/615738/2023)

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 08/11/2023

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 sottoscritto 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 XXX del 20/06/2023 acquisita con protocollo n. 0165182 del 20/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXX, contesta quanto di seguito: *"Dal mese di giugno 2021 il sig. XXX ha iniziato a ricevere fatture dalla società Tim per un fantomatico contratto codice n. 099505402925 che il medesimo non ha mai richiesto, nè concluso nè firmato. Peraltro, dal ricevimento della prima fattura, il sig. XXX ha subito formulato le sue contestazioni al servizio di call center e con pec del 18.06.2021 e del 23.06.2021 ha richiesto alla società Tim che gli venisse fornita copia dell'asserito contratto. Tali richieste sono rimaste tutte senza esito*". In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. annullamento del contratto
ii. storno delle fatture emesse e in emissione
iii. indennizzo per attivazione contratto non richiesto
iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami

L'istante allega:

- Copia richieste via pec del 18/06/2021 e del 23/06/2021
- Copia della richiesta di pagamento della società di recupero crediti del 14/04/2023
- Copia fattura del 10/06/2021 di € 32.60
- Copia fattura dell'11/08/2021 di € 47,43
- Copia fattura dell'11/10/2021 di € 52,31
- Copia fattura dell'11/12/2021 di € 52,31
- Copia fattura del 10/02/2022 di € 54.27
- Copia fattura dell'11/04/2022 di € 52.65
- Copia fattura del 12/05/2022 di € 9,73
- Copia fattura dell'11/07/2022 di € 9,73
- Copia fattura dell'11/08/2022 di € 6,59
- Copia fattura dell'11/10/2022 di € 6,59
- Copia fattura del 10/11/2022 di € 20,73
- Copia reclamo via pec del 14/04/2023

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: "*Le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni contrattuali non approvate e, alla luce di quanto*

sopra, insiste nella richiesta di storni e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano attivato e piano promesso, né l'ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Inoltre, controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso Non viene nemmeno allegata la prova del pagamento delle somme per le quali è stata formulata richiesta di rimborso. 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, 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). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che 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. Ferma la genericità eccepita al punto che precede, l'esponente società reputa anche opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi. In

primo luogo, si deve rilevare come nessun inadempimento possa essere imputato a TIM, per la presunta applicazione di condizioni differenti da quelle approvate dall'istante. Infatti, in adesione alle richieste di controparte formulate con contratto del 10.5.2021 (Doc.1), TIM provvedeva ad attivare linea mobile con profilo TIM UNICA BUSINESS DELUXE e a consegnare alla controparte apposita SIM, come risulta dalla sottoscrizione a pagina 17 del contratto allegato. L'operatore, dunque, in adesione alle richieste dell'istante formulate nella proposta indicata, iniziava il relativo ciclo di fatturazione, in applicazione delle condizioni concordate. Nessuna censura, dunque, può essere mossa nei confronti del comparente operatore. Da tutto quanto sopra si deduce, dunque, come tutte le fatture emesse da TIM siano legittime ed integralmente dovute. Sulla scorta delle ragioni argomentate e documentate, pertanto, la parte istante dovrà restare obbligata al saldo di tutti gli insoluti a sistema, quantificati allo stato in €366,70 come portati dai conti emessi dal 4/21 al 1/23. La domanda di storno è, dunque, infondata. Conseguentemente nulla può essere riconosciuto alla controparte. Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. Dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come l'operatore abbia tenuto un comportamento diligente e corretto attenendosi esclusivamente all'ordine di attivazione siglato dall'istante. Pertanto, l'esponente società non ha, in alcun modo, determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo richiesto ex adverso. Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento. 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:

- Proposta di attivazione linea mobile del 10.5.2021.

3. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie presentate da Tim S.p.a., l'istante ha depositato le proprie controdeduzioni replicando: "*In via principale e con riserva di ogni opportuna azione in tutte le sedi competenti, l'istante contesta con fermezza il "contratto del 10.05.2021" allegato SOLO IN QUESTA FASE dall'operatore Tim e ne disconosce formalmente e ad ogni effetto di legge tutte le sottoscrizioni ivi apposte, oltre che il contenuto. Infatti, le firme (o sarebbe meglio dire, le sigle) figuranti sul contratto (alle pagg. 3, 7, 8, 9, 17, 19) NON appartengono al sig. XXX e sono PALESEMENTE APOCRIFE, come è facilmente riscontrabile dal raffronto con la sottoscrizione autentica apposta dall'istante sui documenti allegati nel presente procedimento, quali il mandato conferito alla scrivente e la copia della carta di identità (v. all. 21). Inoltre, anche l'indirizzo di residenza, nonché l'indirizzo email e quello di posta elettronica certificata inseriti nel contratto non corrispondono a quelli del sig. XXX. Nel "contratto", poi, viene indicata come modalità di pagamento l'addebito diretto su conto corrente, mentre in ogni fattura inviata da Tim risulta allegato il bollettino postale e alcuna richiesta di domiciliazione bancaria è mai pervenuta sul conto dell'istante. Infine, alcuna sim con numero seriale XXX5089 è mai stata richiesta, consegnata o attivata a nome del medesimo istante, di cui pertanto il medesimo disconosce espressamente la titolarità. Anche in tal caso, infatti, la firma apposta sul modulo facente parte del "contratto" per asserita consegna della sim (a pag. 17) non appartiene al sig. XXX ed è palesemente falsa come tutte le altre ivi riportate. Il sig. XXX ribadisce, dunque, di non aver mai richiesto, né sottoscritto il contratto telefonico del 10.05.2021 allegato da Tim e di non aver mai richiesto né ricevuto alcuna sim con numero seriale XXX5089 ad esso collegato, per cui alcuna somma deve alla società Tim. Ferma ed impregiudicata la superiore eccezione formulata, va altresì rilevato che, diversamente da quanto assume la difesa della società Tim e come risulta chiaramente dal fascicolo della procedura, il sig. XXX, sin dall'avvio della procedura di conciliazione, ha compiutamente indicato tutti i fatti ed i motivi posti alla base delle proprie doglianze e richieste allegando la relativa documentazione e, segnatamente, tutte le fatture inviate da Tim sulla base del "contratto falso" nel periodo aprile-maggio 2021-ottobre 2022 (all.ti nn. 1, 2, 3, 4, 5, 7, 10, 13, 14, 15, 16, 20) nonchè tutte le contestazioni e richieste di copia del contratto*

formulate a Tim e rimaste sempre SENZA RISCONTRO (all.ti nn. 11, 12, 17). Per contro, l'operatore non ha prodotto alcun elemento probatorio attestante la fondatezza dei propri assunti. Anzitutto, l'avvenuto disconoscimento della firma risultante sul "contratto" fa sì che quest'ultimo non possa in alcun modo essere considerato valido ed efficace con conseguente insussistenza di qualsiasi obbligazione che se ne voglia far derivare. In ogni caso, l'operatore non ha fornito nemmeno prova di quanto indebitamente fatturato. Le fatture infatti rappresentano solo la contabilizzazione dei contributi di ricarica della sim asseritamente attivata, ma nulla dicono né dimostrano in merito al (presunto) traffico generato e poi contabilizzato. Sul punto, è doveroso rilevare che, per costante orientamento giurisprudenziale (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico. Al fine di provare l'esattezza della fatturazione, quindi, l'operatore avrebbe dovuto depositare, ad esempio, il tabulato del traffico nonché la copia dei files di log indicanti la durata delle connessioni, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati. In assenza di tale prova – che mai la società Tim avrebbe potuto fornire stante l'inesistenza del contratto e della sua stessa prestazione! - l'istante ha tutto il diritto all'annullamento del contratto (che, a quanto pare risulta già cessato) ed allo storno integrale di tutti gli importi fatturati, oltre che al riconoscimento degli indennizzi previsti dal Regolamento. In proposito si osserva che la delibera n. 276/13/CONS prevede che ad ogni disservizio o lesione subìti dall'utente deve corrispondere la liquidazione di un indennizzo e definisce l'indennizzo come una sorta di penalità da inadempimento da parte dell'operatore, il quale è tenuto a farsi carico delle conseguenze negative che dal suo comportamento sono derivate a danno dell'utente. Il riconoscimento degli indennizzi, poi, va determinato sulla base della valutazione complessiva della fattispecie e delle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate al soggetto adempiente e in proporzione al pregiudizio subito. Orbene, nel caso di specie, è emerso quanto segue. E' pacifica

l'esistenza di un contratto falso e, quindi, inesistente, avendo il sig. XXX disconosciuto formalmente le sottoscrizioni ivi apposte. E' altrettanto pacifico che la società Tim - illegittimamente ed arbitrariamente – ha emesso fatture sulla base di un contratto falso ed inesistente ed in relazione ad una sim mai consegnata e mai attivata, di cui pure l'istante ha disconosciuto formalmente la titolarità. Come già rilevato, inoltre, l'istante ha inviato una prima pec il 18.06.2021 (v. all. 12) e una seconda pec il 23.06.2021 (v. all. 11) per richiedere copia del contratto asseritamente posto a base delle fatture ricevute. L'operatore NON HA MAI fornito riscontro. Anche la nota della scrivente inviata a mezzo pec il 14.04.2023 (v. all. 17) è rimasta senza esito, come pure le richieste formulate dinanzi a codesto organismo nella prima fase di conciliazione. Solo nell'ambito della presente procedura di definizione, l'operatore si è degnato di allegare copia del fantomatico "contratto" e solo, dunque, in questa sede, l'istante ha potuto prendere cognizione della falsificazione della sua firma. Pertanto, oltre alla tutela che sarà richiesta nelle sedi opportune, in questa fase l'istante ha sicuramente diritto al riconoscimento degli indennizzi, stante l'evidente lesione subita per la condotta censurabile sotto ogni aspetto da parte della società Tim. Alla luce delle considerazioni che precedono, il sig. XXX insiste per l'accoglimento delle seguenti domande: A. Annullamento del contratto, qualora non ancora cessato; B. Storno delle seguenti fatture:

1. *n. 4230721800046865/2021*
2. *n. 4230721800069341/2021*
3. *n. 4230721800093144/2021*
4. *n. 4230722800116299/2021*
5. *n. 4230722800017677/2022*
6. *n. 4230722800050980/2022*
7. *n. 4230722800067450/2022*
8. *n. 4230722800100648/2022*
9. *n. 4230722800143238/2022*
10. *n. 4230722800179554/2022*
11. *n. 4230722800224174/2022*

12. n. 4230722800252364/2022

13. n. 4230722800297680/2022

14. n. 4230723800338043/2022 e di tutte le altre che medio tempore dovessero essere emesse; C. liquidazione degli indennizzi, maggiorati di interessi legali, e dei rimborsi richiesti, come di seguito riepilogati: indennizzi • attivazione contratto non richiesto (art. 9 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) € 5,00 X GG. 712 (dal 18.06.2021 al 13.06.2023) = € 3.560,00 • mancata risposta ai reclami (art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) € 300,00 totale indennizzi: € 3.860,00 fatti salvi gli ulteriori costi ed indennizzi maturati e maturandi e tutti i danni subìti e subendi. Si chiede, altresì, la liquidazione delle spese di procedura.".

4. Motivazione della decisione

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

Nel caso di specie l'istante lamenta l'indebita fatturazione relativa ad un contratto mai sottoscritto. In particolare, a fronte della prima fattura ricevuta a giugno 2021, l'istante dichiara di aver immediatamente chiesto a Tim, sia tramite call center che via pec in data 18/06/2021 e 23/06/2021, copia del corrispondente contratto senza, tuttavia, mai ottenere riscontro dal gestore. In atti la parte istante deposita: copia delle pec anzidette; copia della richiesta di pagamento del 13/04/2023 ricevuta dalla società di recupero crediti Service Lines srl, relativa ad un totale di 14 fatture emesse da Tim dal 10/06/2021 al 12/12/2022, per complessivi € 361,54; copia delle fatture oggetto di richiesta di sollecito di pagamento; copia della pec di contestazione inviata il 14/04/2023 alla società Service Lines srl e, per conoscenza, a Tim, contenente la richiesta di storno delle fatture predette.

Nella presente sede, l'istante chiede pertanto: l'annullamento del contratto; lo storno delle fatture emesse e in emissione; l'indennizzo per attivazione di contratto non richiesto e l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

Nelle proprie memorie difensive, il gestore respinge in toto le richieste di parte attorea sostenendo di aver emesso fatture conformi al contratto '*siglato dall'istante*' il 10/05/2021, di cui allega copia, relativo all'attivazione di una linea mobile con profilo 'Tim Unica business Deluxe', dichiarando altresì di aver consegnato alla controparte apposita SIM: "*come risulta dalla sottoscrizione a pagina 17 del contratto allegato*".

In fase di controdeduzioni, parte istante contesta integralmente il contratto depositato in atti dal gestore e ribadisce di non averlo mai richiesto, né sottoscritto. Dichiara di averne potuto prendere atto solo a seguito della specifica fase procedimentale in esame e, per tale ragione, nella medesima sede ne disconosce totalmente la paternità ritenendo le relative sigle apposte in maniera apocrifa e gli indirizzi geografici, mail e pec non corrispondenti a quelli allo stesso riferiti. Sottolinea poi come, a fronte della apparente opzione presente nel contratto relativamente all'addebito automatico delle fatturazioni, in concreto il pagamento delle stesse sarebbe stato richiesto dal gestore tramite bollettino postale. Inoltre, l'istante dichiara di non aver mai richiesto né ricevuto alcuna sim con numero seriale XXX5089 disconoscendone, ancora una volta, la titolarità. Evidenzia altresì come l'operatore non abbia fornito prove in merito al presunto traffico generato e in concreto contabilizzato e, a fronte di siffatta mancanza, sostiene con ulteriore forza, pertanto, il proprio diritto all'annullamento del contratto, allo storno integrale di tutti gli importi fatturati e al riconoscimento degli indennizzi richiesti.

A ben guardare, la copia del contratto allegato in atti dal gestore risulta siglata in maniera non chiaramente riconducibile all'odierno istante in quanto, appunto, non firmato per esteso, con indicazione del nome e del cognome, ma solo contrassegnato da iniziali, peraltro neppure apparentemente coincidenti con quelle del Sig. XXX. Inoltre, il contratto in commento, per come allegato, risulta mancante e, quindi, incompleto, della pagina 17 cui il gestore pone espresso riferimento nei propri scritti quanto all'asserita richiesta da parte dell'istante della sim oggetto di fatturazione. Peraltro, anche laddove fosse stata allegata in atti la pagina predetta, a rigore Tim, a confutazione concreta della propria tesi, avrebbe più opportunamente dovuto allegare copia attestante

la successiva, consequenziale consegna della sim, ma ciò non è avvenuto a livello difensivo e la tesi dell'istante relativamente alla mancata ricezione della stessa resta pertanto non smentita e, per l'effetto, confermata dalle dichiarazioni di parte convenuta. Il contratto in esame, infine, appare di dubbia regolarità anche in virtù della mancata corrispondenza del profilo 'business' indicato sin dal frontespizio, con l'avvenuto contrassegno, in più parti, della casella riferita al Cliente in qualità di 'persona fisica' invece che di 'persona giuridica'.

Alla luce dei descritti, oggettivi aspetti di irregolarità formale del contratto prodotto in atti, si ritiene che lo stesso debba essere considerato nullo e quindi cessato così come richiesto dall'istante e che, conseguentemente, anche le relative fatture emesse dal gestore debbano essere stornate dallo stesso in quanto indebite.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo formulata dall'istante per attivazione non richiesta del contratto oggetto di controversia, in base al combinato disposto di cui agli artt. 9 e 13 del vigente Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS e ss.mm.ii., il riconoscimento dello stesso è subordinato alla avvenuta presentazione del reclamo da parte dell'istante. Più in particolare, ai sensi del citato art. 9, comma 1: "*Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione*"; mentre secondo quanto previsto dall'art. 13, c. 1: "*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*". A ciò aggiungasi che la presentazione del reclamo, a sua volta, deve essere sufficientemente tempestiva rispetto al momento dell'intervenuta scoperta dell'evento ritenuto lesivo. L'art. 14, c. 4 del Regolamento Indennizzi, infatti, stabilisce: "*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.".

Nel caso di specie, parte istante deposita in atti copia delle pec del 18 e del 21/06/2021, che esso stesso dichiara di aver inviato al gestore appena ricevuta la prima fattura del 10/06/2021 ma a fronte della cui circostanza, tuttavia, chiese espressamente il solo rilascio della copia del contratto e non anche lo storno di quella stessa fattura oppure l'annullamento del contratto medesimo.

Solo attraverso la pec del 14/04/2023, depositata anch'essa in atti, parte istante mostra di aver contestato - peraltro in via principale alla società di recupero crediti Service Lines srl e, solo per conoscenza, a Tim ma su tale aspetto, non avendo il gestore dichiarato né dimostrato in atti di aver nel tempo tempestivamente inviato le fatture all'utente, si può immaginare che quest'ultimo abbia avuto per la prima volta contezza dell'esistenza delle stesse nel loro complesso solo a seguito della ricezione della richiesta di pagamento dal recupero crediti - l'emissione in pari data della richiesta di pagamento di complessivi € 361,54 dichiarando per la prima volta formalmente di non aver mai concluso il sotteso contratto. E' evidente, tuttavia, come il termine di tre mesi richiesto dall'art. 14 citato ai fini della presentazione di reclami utili al riconoscimento degli indennizzi quali quello richiesto per l'attivazione non richiesta del contratto, è stato abbondantemente superato e con ciò anche il diritto all'accoglimento della specifica richiesta formulata dall'istante.

Per quanto precede, non si rinvengono gli estremi per poter riconoscere il diritto dell'istante all'indennizzo ex art. 9 per attivazione di contratto/servizio non richiesto.

Quanto, infine, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 12 del vigente Regolamento Indennizzi: "*1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. 2. L'indennizzo di cui al comma*

1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.".

Nel caso di specie, preso atto del contenuto specifico delle prime due pec inviate al gestore il 18 e 21/06/2021, consistenti nel primo caso nella mera richiesta di invio di copia del contratto e nel secondo caso di doglianza per la mancata risposta al primo e di reiterazione, quindi, della relativa richiesta documentale, rimasta, a sua volta, priva di riscontro, tanto da non aver costituito neppure oggetto di difesa in proposito da parte di Tim nelle proprie memorie che, sul punto, è rimasto totalmente silente, si ritiene che la mancata risposta alla seconda pec in particolare configuri la fattispecie oggetto di tutela ai sensi dell'art. 12 richiamato. In particolare, per la mancata risposta alla pec del 21/06/2021 Tim dovrà corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo massimo previsto pari ad **€ 300,00**.

Inoltre, per quanto riguarda la pec del 14/04/2023, inviata dall'istante al fine di contestare gli addebiti di cui la società di recupero crediti in pari data gli chiedeva il saldo e che non risulta sia stata mai riscontrata dal gestore, né nell'immediatezza né, anche stavolta, in fase difensiva, avendo ad oggetto un tema diverso da quello delle pec inviate due anni prima, si ritiene costituisca fattispecie nuova, suscettibile di indennizzo a se stante. Nell'ipotesi in esame, tuttavia, bisogna rilevare come, successivamente all'invio della pec predetta, l'istante abbia proceduto al deposito dell'istanza volta all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom in data 31/05/2023, ottenendo la prima occasione concreta di confronto con il gestore sulle questioni oggetto della contestazione scritta in esame nell'udienza svolta il 13/06/2023, conclusa con mancato accordo tra le parti.

Orbene, tenuto conto che, in caso di contestazioni secondo la Carta Servizi mobili Tim aggiornata al gennaio 2021, l'operatore: "*si impegna a fornire riscontro ai reclami entro 30 giorni solari dalla ricezione, con la stessa modalità utilizzata dal cliente per presentare il reclamo*", alla luce di quanto indicato dall'Agcom nelle proprie

Linee Guida del 2013 in ordine alla possibilità di effettuare il calcolo del *dies ad quem* per il calcolo dell'indennizzo spettante in caso di mancata risposta al reclamo prendendo come parametro di riferimento il giorno di svolgimento dell'udienza di conciliazione, per la mancata risposta al reclamo inviato tramite pec il 14/04/2023 l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo ex art. 12 per un totale di 30 giorni a partire dal 14/05/2023 (30 giorni dopo la data di invio) al 13/06/2023 (data dell'udienza di conciliazione) per un totale di **€ 75,00** (€ 2,50 * 30 gg).

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

DELIBERA

Il Co.re.com. Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dal Sig. XXXi, per il tramite dell'Avv. XXX, nei confronti dell'operatore Tim SpA nei termini sopra evidenziati.

1. La società Tim SpA è tenuta a cessare, in esenzione spese per l'utente, il contratto contraddistinto da codice cliente n. XXX2925, oltre che a stornare/rimborsare le relative fatture emesse fino a chiusura definitiva del ciclo contabile e a ritirare, a proprie cure e spese, la pratica di recupero crediti avviata tramite incaricata società.

2. La società Tim, inoltre, è tenuta a corrispondere in favore della parte istante:
   - l'indennizzo di **€ 300,00** (trecento/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 di cui al Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS ss. mm. e ii., per la mancata risposta al reclamo del 21/06/2021;
   - l'indennizzo di **€ 75,00** (settantacinque/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 di cui al Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS ss. mm. e ii., per la mancata risposta al reclamo del 14/04/2023.

3. La società Tim SpA, è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

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

L'Aquila, lì 8 novembre 2023

F.to IL PRESIDENTE
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.