



DELIBERA N. 6/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM S.p.A. (Kena mobile)

(GU14/127918/2019)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 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 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 25/05/2019 acquisita con protocollo n. 0226592 del 25/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, intestataria dell’utenza telefonica residenziale n. 055 269xxxx contesta all’operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim l’applicazione di un profilo tariffario non richiesto e difforme rispetto a quello concordato tra le parti nel “*verbal order del 15 aprile 2018*” mediante l’attivazione, sull’utenza fissa, del profilo denominato “*TIM Smart Fibra Plus con opzione gratuita e la rateizzazione del modem TIMHUB*” anziché del profilo richiesto denominato “*TIM Connect + TIM Expert al prezzo di € 26,90 al mese per sempre + 5,90 per 36 mesi*” con il conseguente addebito di importi ritenuti non dovuti, la sospensione del servizio nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato:

- di avere richiesto, “*presumibilmente, tra il giorno 14 ed il 15 [aprile] dell’anno 2018 (...) l’attivazione del servizio linea telefonica e fibra alla TIM [sull’utenza fissa n. 055 269xxxx] mediante il servizio telefonico 187*”
- che il profilo tariffario richiesto dall’utente era quello “*denominato TIM Connect + TIM Expert al prezzo di € 26,90 al mese per sempre + 5,90 per 36 mesi, come pubblicizzato sul sito internet della TIM in quei giorni [e che tale] pacchetto offriva [la]linea telefonica, internet fibra fino a 1000 mega, TIM Vision e TIM Expert più il router/modem gratuito per sempre, nessun costo di attivazione e di recesso e nessun costo per produzione bollette. Praticamente con € 26,90 (per sempre) + 5,90 (per 36 mesi) e[ra] tutto compreso*”;
- che l’operatore telefonico procedeva invece ad attivare altro profilo tariffario denominato “*TIM Smart Fibra+ (e non TIM Connect), (...) applica[ndo altresì] l’addebito TIM HUB ed il costo per Servizio di produzione e spedizione fattura*”;
- di aver ricevuto “*alla prima mensilità (...) [una]bolletta con conteggio di costi incomprensibile che [comunque] provvedevo a pagare*”;

- di avere inviato, “*resa[si] conto [dopo il ricevimento della bolletta successiva] dell’errato addebito dell’operatore telefonico, (...) un reclamo [mediante Pec, in data 28 giugno 2018, con il quale] contesta[va] l’errata applicazione della tariffa e del piano non richiesto a cui però la TIM non ha mai dato riscontro in maniera risolutiva*”;
- di avere inviato successivi reclami mediante Pec, in data 15 luglio 2018, 19 agosto 2018 e 28 gennaio 2019, aventi ad oggetto la contestazione dell’applicazione di un profilo tariffario differente rispetto a quello voluto da parte istante e della conseguente fatturazione ricevuta, ed in data 26 ottobre 2018 avente ad oggetto la contestazione della sospensione del servizio sulla utenza n. 055 269xxxx;
- di avere “*provveduto al pagamento mensile di € 26,90 + 5,90, fino al 24/10/2018 ove la TIM ha sospeso la fornitura del servizio per il presunto mio insoluto*”;
- che Tim ha sospeso l’utenza n. 055 269xxxx “*dal 24/10/2018 (...) [al] 17/11/2018 a seguito de[lla] (...) richiesta di provvedimento temporaneo a[l] Corecom*”;
- di avere provveduto “*successivamente a tale periodo di sospensione del servizio, (...) al pagamento delle bollette sino oggi, sempre per l’importo di € 26,90 + 5,90, ad eccezione del periodo inerente alla sospensione, in cui [parte istante] non h[a] fruito del servizio della TIM, ove h[a] provveduto al pagamento parziale delle bollette, in proporzione ai giorni di fruizione del servizio, come emergente da comunicazioni PEC indirizzate a TIM del 17/12/2018 e del 23/01/2019*”;
- In base a tali premesse l’istante ha chiesto:
 - i) “*il rimborso di quanto indebitamente percepito dalla TIM nella prima bolletta [n. RL0238xxxx del 4 maggio 2018], per € 2,91*”;
 - ii) “*il riconoscimento da parte di TIM dell’errore commesso*”;
 - iii) “*l’attivazione del servizio richiesto (fibra 1000 mega) TIM Connect ad € 26,90 al mese per sempre + 5,90 per 36 mesi (detratti i mesi già pagati e fruiti) senza applicazione di nessun altro costo, (...) [con] TIM Vision e TIM Expert più il router/modem gratuito per sempre, nessun costo di attivazione e recesso e nessun costo per produzione bollette, (...), tutto compreso*”;
 - iv) “*l’eliminazione del presunto insoluto*”;
 - v) “*il risarcimento del danno patito sino ad oggi 25/05/2019 di € 832,50 causato dall’applicazione di profilo tariffario non richiesto e pattuito (...)in conformità al combinato disposto degli artt. 9 co. 2 e 13 co. 1 dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS*”;
 - vi) “*l’indennizzo (...) per la sospensione della linea intercorsa dal 24/10/2018 fino al 16/11/2018*”;
 - vii) l’indennizzo per mancata risposta al reclamo.

In data 27 febbraio 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L'operatore TIM ha fatto pervenire, in data 15 luglio 2019, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva nella quale, con riguardo all'oggetto della controversia ha preliminarmente eccepito *“che le avverse deduzioni e richieste sono infondate [in quanto] nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e [che] pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico”*. Sul punto l'operatore ha quindi precisato che *“la pletoricità degli addebiti, invero (...) indeterminati e per nulla circoscritti, né in termini di luogo né in termini di tempo, basta a determinare l'integrale rigetto dell'avversa domanda, (...) [inoltre parte istante] non (...) ha prodotto [né] copia del contratto stipulato con TIM, (...) [né] ha allegato i conti telefonici [dei] quali chiede lo storno, e dai quali dovrebbe emergere l'indebita fatturazione di costi non dovuti perché relativi a servizi asseritamente mai attivati”*.

Con riguardo all'oggetto della controversia, l'operatore ha poi evidenziato che *“in data 21 aprile 2018, a seguito di verbal order del 15 aprile 2018, veniva attivata sulla linea n. 0552.69xxxx intestata alla Sig.[ra] XXX l'offerta "Tim Smart Fibra+" ad un costo complessivo di € 32,23/mese, con opzione gratuita e modem "TimHUB" "Voce Casa" al costo di € 5/mese, come da fatture allegate (Docc. 1-2)”*.

Il gestore telefonico ha quindi rilevato che *“a seguito dell'attivazione del servizio, l'istante riceveva regolari fatture, (cfr. in particolare Doc. 1) che, tuttavia, non venivano mai formalmente contestate prima del 28 giugno 2018 (...) [con] le modalità previste dall'art. 23 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico [secondo cui] i reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa (...) [ed] il Cliente è comunque tenuto al pagamento, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa (Doc. 3), con la conseguenza che gli importi scaduti, ed in particolare gli importi riferiti alla fattura di maggio 2018 - sono ritenuti da TIM certi, liquidi ed immediatamente esigibili”*.

La società TIM ha poi dedotto in memoria che *“nulla può eccepirsi all'esponente società in merito alla pretesa mancata risposta a reclami a seguito della suddetta data del 28 giugno 2019, atteso che essa ha sempre fornito pronta ed esauriente risposta alle segnalazioni della (...) [parte istante], sia telefonicamente che per iscritto (cfr. lettere di risposta di TIM, sub Docc. 4 - 9), nonostante le comunicazioni rivolte a TIM da parte dell'[utente] costituissero, spesso, solleciti di reclami riconducibili alla medesima questione”*.

Sul punto l'operatore telefonico ha poi ricordato che *“in presenza di reclami reiterati aventi il medesimo oggetto, l'operatore può fornire un'unica risposta cumulativa in forma scritta (...) [come previsto dal] l'art. 11 dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS (...) [secondo cui] l'indennizzo (...) [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”*.

Con riferimento al contestato addebito delle spese di spedizione delle fatture, l'operatore ha poi evidenziato che esso *“risulta corretto e conforme a quanto previsto dall'art. 6 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico, ai sensi del quale le spese postali di spedizione della Fattura sono a carico del Cliente, salva l'attivazione su richiesta, [del'utente del] servizio gratuito di ricezione delle Fatture in formato esclusivamente elettronico (di seguito “Conto on line”), che consiste nella notifica via mail della possibilità di visualizzare la Fattura nell'Area*

Clienti dei siti www.tim.it e www.impresasemplice.it e dunque nell'eliminazione della Fattura cartacea con relative spese postali di spedizione" (cfr. Doc. 3)"

Il gestore telefonico "in merito poi alla richiesta di storno degli importi asseritamente non dovuti, [ha rilevato come] il Corecom (...) [abbia] più volte pronunciato il mancato accoglimento della domanda non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno (tra le altre, 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)".

Al riguardo, [Tim] (...) [ha] richiama[to in memoria] una (...) determina del Corecom Lazio, in cui quest'ultimo ha rigettato la domanda di storno delle fatture avanzata dall'istante, non avendo questi prodotto il dettaglio delle stesse (Corecom Lazio, Determina n. 320/2018), [riportando, altresì, l'inciso della determina richiamata secondo cui, in tal caso] l'istante chiede sic et simpliciter lo storno delle fatture insolute...la contestazione non deve essere generica ma puntuale e circostanziata sulle singole voci che si contestano...Alcun valido reclamo in merito è stato depositato dall'istante. Non solo. Non essendo stati prodotti i dettagli delle fatture non è dato evincersi la lamentata indebita fatturazione invocata. La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento in questa sede").

L'operatore, "in merito all'asserita illegittimità della sospensione amministrativa della linea de quo - peraltro riattivata in data 14 novembre 2018 – contrariamente a quanto dedotto da controparte, [ha dedotto in memoria che] tale sospensione conseguiva alla perdurante morosità della (...) [parte istante] ed è stata regolarmente preceduta da comunicazione contenuta nella lettera di risposta a reclamo del 9 agosto 2018 (cfr. Doc. 7) e da lettera di sollecito in data 21 settembre 2018 (Doc. 10), comunicazioni codeste tutte trasmesse al recapito indicato da contratto e, quindi, assistita da una presunzione juris tantum di avvenuta ricezione/conoscibilità da parte dell' (...) [utente]"

Inoltre, l'operatore ha precisato che la sua condotta è "stata sempre conforme a[l] contratto e non può in alcun modo ritenersi contra jus perché esattamente prevista dagli artt. 20 e 21 delle succitate Condizioni generali di abbonamento e ricadente nell'ambito di un'attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante (cfr. Doc. 3)"

Sul punto, Tim ha quindi richiamato quanto previsto dalle condizioni generali di abbonamento, secondo cui "fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, TIM previa comunicazione anche telefonica può sospendere il Servizio al Cliente. che non provveda al pagamento della Fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi, (...) [inoltre] TIM può risolvere di diritto il presente Contratto dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e l'importo di 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione)".

Il Gestore ha, infine, evidenziato "come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti e nessuna doglianza può esserle indirizzata nell'ambito della presente vicenda".

Pertanto, la società Tim, alla luce di quanto sopra esposto, ha concluso per il rigetto dell'istanza in quanto *“infondata in fatto e in diritto”*.

3. La replica dell'istante

Parte istante nell'ambito del contraddittorio, con nota di replica del 15 luglio 2019, ribadendo preliminarmente quanto dichiarato in istanza, ed opponendosi in particolare a quanto sostenuto dall'operatore in memoria in relazione alla richiamata *“infondatezza delle pretese avanzate [da parte istante] nei confronti di TIM”* ha dedotto che *“è la stessa TIM SpA a dover fornire gli elementi difensivi provanti l'infondatezza di quanto oggetto di contestazione da parte (...) [dell'utente] visto che nel caso di specie TIM SpA crea i contratti e sempre TIM SpA crea le fatture-bollette (...) [precisando altresì che] TIM SpA è stata resa edotta sin dall'inizio del rapporto circa le contestazioni avanzate (...) [da parte istante], facilmente ed immediatamente verificabili mediante la visione delle fatture emesse dalla stessa TIM, dalle quali emergeva, oggi con il procedimento de quo, come allora con i reclami inviati e allegati, la totale discrasia tra quanto reclamato dalla scrivente e quanto preteso dalla TIM”*.

Sul punto, parte istante ha precisato poi che l'operatore *“deposi[tando] [n]elle sue memorie difensive (...) ben due fatture, di cui una di maggio 2018 ed una di giugno 2018 (con nn. di protocollo al presente procedimento: 0310614, 0310615), (...) dimostra[va] di avere piena coscienza e disponibilità, tra l'altro ovvia, della documentazione inerente alla posizione, già ampiamente contestata [dall'utente]”*.

L'Utente, ha quindi risposto alla affermazione dell'operatore secondo cui la contestazione di parte istante è da ritenersi infondata in quanto lo stesso utente *“non ha prodotto copia del contratto stipulato con TIM”*, deducendo in opposizione a ciò che *“non può che desumersi l'impossibilità della scrivente nel produrre il contratto, visto che lo stesso non è mai stato fornito da TIM tra le altre cose, nemmeno nel presente procedimento, evidentemente perché non nella sua disponibilità [ed aggiungendo inoltre che] (...) [parte istante], già in data 15/07/2018 e 19/08/2018, cosciente del fatto di non aver stipulato in forma scritta il contratto di fornitura dell'utenza telefonica oggetto del presente procedimento, provvedeva a richiedere a mezzo PEC alla TIM l'invio a mezzo PEC della registrazione telefonica ove viene chiesta l'attivazione del servizio”*.

Parte istante ha precisato poi di avere richiesto all'operatore, nelle proprie comunicazioni *“il ricalcolo corretto delle fatture/ bollette ed [inoltre] evidenza della richiesta di attivazione dell'utenza, [nella quale] (...) venivano pattuiti gli accordi economici, eventualmente differenti da quelli (...) menzionati [da parte istante, rilevando come], ad oggi (...) nulla di tutto questo è stato da [Tim] prodotto (si veda documento allegato al presente procedimento con prot. n 0226592, pag. 2 e 3), senza mai ricevere risposta risolutiva, evidentemente perché TIM non ne ha traccia, oppure perché dimostrante quanto la scrivente sta affermando e contestando, ossia che il contratto stipulato attiene all'offerta TIM Connect (fibra 1000 mega) al prezzo di Euro 26,90 per sempre + 5,90 (per 36 mesi) di TIM Expert, tutto compreso”*.

L'Utente, nelle proprie repliche segnala, inoltre, che Tim ha riportato erroneamente nelle proprie memorie *“un nominativo [tale sig.ra XXX] che non è quello della scrivente [parte istante] (...) [né tanto meno] conosciuto e collegato alla scrivente [con il quale] veniva attivata sulla linea n. 0552.69xxxx (...) l'offerta "Tim Smart Fibra+" ad un costo complessivo di € 32,23/mese, con opzione gratuita e modem "TimHUB" "Voce Casa" al costo di € 5/mese”*.

Sul punto, l'utente ha poi precisato che comunque pur *“ipotizzando che [l'indicazione in memoria di un nominativo diverso rispetto all'utente possa] trattarsi di refuso di controparte, nessuna evidenza probatoria circa l'esistenza e corretta esecuzione del contratto di fornitura di utenza telefonica e internet può desumersi dalla emissione delle fatture, che come noto sono create e prodotte unilateralmente da TIM SpA”*.

Parte istante ha rilevato che *“nessuna prova circa la correttezza di quanto compiuto e preteso da TIM può desumersi, visto che TIM mai ha prodotto un documento nel quale dimostri che la scrivente [parte istante] ha contrattualizzato e pattuito quanto asserisce TIM stessa. Al contrario, è evidente la non applicazione di quanto contrattualmente pattuito da parte di TIM la quale pretende oneri mai accordati e soprattutto totalmente difformi da quelli pubblicizzati in contestualità al verbal order compiuto dalla scrivente che nello specifico erano, ripetendolo: TIM CONNECT 1000 MEGA + TIM VISION, il tutto a 26,90 al mese per sempre + 5,90 per TIM EXPERT per 36 mesi, tutto compreso, e tale elemento è avvalorato dal fatto che mai è stato prodotto il contratto stipulato da parte di TIM, che secondo i dettami della buona fede avrebbe dovuto fornire, anche a dimostrazione delle proprie pretese e difese”*.

Secondo quanto sostenuto dall'Utente *“la conferma di tale elemento si desume dalle stesse comunicazioni scritte della TIM datate 05/12/2018 (allegata al presente procedimento), e 25/07/2018 (allegata al presente procedimento con prot. N 0310619), nelle quali testualmente viene dichiarato [che] a sistema non è presente alcuna copia del contratto, (...) sottoscritto [da parte istante], in cui si attesti una diversa richiesta rispetto all'offerta tariffata in fattura e [che] dai (...) sistemi [dell'operatore] non è presente alcuna copia del contratto, (...) sottoscritto, in cui si attesti una diversa richiesta rispetto all'offerta attiva sulla (...) linea [telefonica n. n. 0552.69xxxx]”*.

In merito al punto ove (...) Tim afferma [che] l'istante riceveva regolari fatture, (...) che, tuttavia, non venivano formalmente contestate prima del 28 giugno 2018, [a detta della parte istante] va rilevata la superfluità di quanto affermato e [la] difformità dalla realtà dei fatti, visto l'uso del plurale fatture, in quanto si è trattato solo di una fattura, che tra le altre cose era anche la prima che veniva emessa dall'inizio dell'attivazione dell'utenza. TIM [infatti] trasmetteva [la] fattura inerente al periodo 21/04/2018 - 30/04/2018 (denominata maggio 2018), con scadenza il 18/06/18, in data 08/06/18 la scrivente provvedeva al pagamento, e già in data 28/06/2018 la contestava. Quindi trattasi di una fattura, e non di [più] “fatture”.

“Di conseguenza [secondo parte istante] priva di fondamento è l'affermazione di (...) Tim, visto che tutte le fatture sono state contestate, sin dal primo momento e nessun elemento normativo e di buona fede concede la decadenza dal diritto di reclamare e contestare un addebito non pattuito. Pertanto, gli importi riferiti alla fattura di maggio 2018 essendo contestati e privi di supporto contrattuale, non sono né certi, né liquidi e tantomeno immediatamente esigibili”.

Relativamente al punto ove (...) [l'operatore] afferma [che] nulla può eccepirsi (...) [a Tim] in merito alla pretesa mancata risposta a reclami a seguito della suddetta data del 28 giugno 2019, atteso che essa ha sempre fornito pronta ed esauriente risposta alle segnalazioni di [parte istante], sia telefonicamente che per iscritto, l'Utente (...) nelle proprie repliche segnala che “il primo reclamo per PEC è del 28/06/2018 (...) e che quanto (...) [l'operatore] dichiara è una propria convinzione e non un dato oggettivo. Infatti, (...) [parte istante] conferma nuovamente che i riscontri di TIM ai reclami non sono mai stati esaustivi e soprattutto risolutivi, in quanto mai hanno dimostrato elementi diversi da quanto reclamato dall'[istante]”.

Parte istante, “relativamente al punto della memoria difensiva ove (...) [Tim] afferma [che] anche l’addebito relativo alle spese di spedizione delle fatture risulta corretto e conforme a quanto previsto dall’art. 6 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico, [ha dedotto] la totale difformità dalla realtà dei fatti, per due ordini ragioni. Il primo attiene a quanto contrattualizzato tramite verbal order, ossia TIM CONNECT 1000 MEGA + TIM VISION, il tutto a 26,90 al mese per sempre + 5,90 per 36 mesi per TIM Expert, tutto compreso, il secondo, attiene al fatto che (...) [l’utente] provvedeva secondo i principi di buona fede a fare quanto nei suoi poteri per evitare ulteriori contrasti, nonostante l’esecuzione difforme del contratto ad opera di TIM, ed in particolare, (...) [l’istante], tramite l’aera riservata sul sito TIM (denominata area My TIM), disattivava prontamente tale servizio”.

Sul punto, parte istante ha quindi ricordato che “in data 28/06/2018 inviava [una]PEC a TIM (...) chiedendo la correzione della fattura vista la richiesta di disattivazione di tale servizio, il tutto, nonostante tale servizio non era mai stato né pattuito e tantomeno richiesto dall’utente telefonico. In ogni caso, nonostante la richiesta di disattivazione del “servizio di produzione e spedizione fattura” (ndr cartacea) tramite portale MyTIM e quanto specificato nella PEC del 28/06/2018, TIM, disattendendola, ha continuato ad inviare in formato cartaceo le fatture addebitandone il costo”.

L’utente “in merito allo storno degli importi non dovuti, (...) [ha] forn[ito] agli atti] contestazione dettagliata delle singole voci e dei relativi costi, per ogni singola fattura. In particolare, [ha contestato], relativamente

- [alla fattura] n RL0238xxxx [di] maggio 2018, l’addebito di TIM SMART FIBRA+ con opzione gratuita per Euro 10,75; [ed] il servizio di produzione spedizione fattura per Euro 2,00, di totali Euro 12,75;
- [alla fattura] n RL0304xxxx [di] giugno 2018, l’addebito di “TIM SMART FIBRA+ con opzione gratuita” per Euro 32,23; “rata addebito TIM HUB 1/48 per Euro 5,00”; “rata addebito TIM HUB 2/48 per Euro 5,00”; il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,00, di totali Euro 44,23;
- [alla fattura] n RL0362xxxx [di] luglio 2018, l’addebito di “TIM SMART FIBRA+ con opzione gratuita” per Euro 32,23; “rata addebito TIM HUB 3/48 per Euro 5,00”; il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,00, di totali Euro 39,23;
- [alla fattura] n RL0439xxxx [di] agosto 2018, l’addebito di “TIM SMART FIBRA+ con opzione gratuita” per Euro 34,73; “rata addebito TIM HUB 4/48 per Euro 5,00”; il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,00, di totali Euro 41,23;
- [alla fattura] n RL0508xxxx [di] settembre 2018, l’addebito di “TIM SMART FIBRA+ con opzione gratuita” per Euro 34,73; “rata addebito TIM HUB 5/48 per Euro 5,00”; il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,00, di totali Euro 41,23;
- [alla fattura] n RL0574xxxx [di] ottobre 2018, l’addebito di “TIM SMART FIBRA+ con opzione gratuita” per Euro 34,73; “rata addebito TIM HUB 6/48 per Euro 5,00”; il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,00, di totali Euro 41,23;
- [alla fattura] n RL0626xxxx [di] novembre 2018, l’addebito di “anticipo conversazioni” per Euro 6,00; “TIM SMART INTERNET+ con opzione gratuita” per Euro 34,73; “rata

- addebito TIM HUB 7/48 per Euro 5,00”; il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,50, di totali Euro 48,23;
- [alla fattura] n RL0718xxxx [di] dicembre 2018, l’addebito di “anticipo conversazioni” per Euro 6,00; “TIM SMART INTERNET+ con opzione gratuita” per Euro 36,63; “rata addebito TIM HUB 8/48 per Euro 5,00”; il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,50, di totali Euro 44,13;
 - [alla fattura] n RL0057xxxx [di] gennaio 2019, l’addebito di “TIM SMART INTERNET+ con opzione gratuita” per Euro 36,63; “rata addebito TIM HUB 9/48 per Euro 5,00”; “indennità ritardato pagamento 6% fattura luglio 2018” per Euro 1,07; il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,50, di totali Euro 45,20;
 - [alla fattura] n RL0123xxxx [di] febbraio 2019, l’addebito di “TIM SMART INTERNET+ con opzione gratuita” per Euro 36,63; “rata addebito TIM HUB 10/48 per Euro 5,00”; “indennità ritardato pagamento 6% fattura agosto 2018” per Euro 0,24; il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,50, di totali Euro 44,37;
 - [alla fattura] n RL0169xxxx, [di] marzo 2019, l’addebito di “TIM SMART INTERNET+ con opzione gratuita” per Euro 36,63; “rata addebito TIM HUB 11/48 per Euro 5,00”; “indennità ritardato pagamento 6% fattura settembre 2018” per Euro 0,24; il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,50, di totali Euro 44,37”;
 - [alla fattura] n RL0257xxxx, [di] aprile 2019, l’addebito di “TIM SMART INTERNET+ con opzione gratuita” per Euro 36,63; “rata addebito TIM HUB 12/48 per Euro 5,00”; “indennità ritardato pagamento 6% fattura ottobre 2018” per Euro 0,24; il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,50, di totali Euro 44,37;
 - [alla fattura] n RL0293xxxx, [di] maggio 2019, l’addebito di “TIM SMART INTERNET+ con opzione gratuita” per Euro 36,63; “rata addebito TIM HUB 13/48 per Euro 5,00”; il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,50, di totali Euro 44,13;
 - [alla fattura] n RL0388xxxx, [di] giugno 2019, l’addebito di “TIM SMART INTERNET+ con opzione gratuita” per Euro 36,63; “rata addebito TIM HUB 14/48 per Euro 5,00”; il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,50, di totali Euro 44,13;
 - [alla fattura] n RL0454xxxx, [di] luglio 2019, l’addebito di “TIM SMART INTERNET+ con opzione gratuita” per Euro 36,63; “rata addebito TIM HUB 15/48 per Euro 5,00”; “indennità ritardato pagamento 2% fattura aprile 2019” per Euro 0,65 il “servizio di produzione spedizione fattura” per Euro 2,50, di totali Euro 44,78.

Parte istante, nelle proprie memorie di replica, ha quindi fornito la prova dei pagamenti effettuati in relazione alle seguenti fatture, allegando copia dei relativi bollettini postali e delle e-mail di conferma di pagamento, in particolare:

- “la fattura n. RL0238xxxx, maggio 2018 è stata pagata per l’intero importo di Euro 12,75 e per la quale [l’utente] chiede lo storno di Euro 2,91 calcolato in conformità ai giorni di riferimento della fattura ed in applicazione della tariffa pattuita, ossia Euro 26,90+5,90, pertanto, considerato che la fattura attiene al periodo 21/04/18-30/04/18, ossia per 9 giorni, calcolando che aprile ha 30 giorni, a questa tariffa sono dovuti Euro 1,09/giorno, per un totale di Euro 9,84;

- *le fatture nn. RL0304xxxx, RL0362xxxx, RL0439xxxx, RL0508xxxx, RL0574xxxx, RL0057xxxx, RL0123xxxx, RL0169xxxx, RL0257xxxx, RL0293xxxx, RL0388xxxx sono state pagate corrispondendo a TIM Euro 32,80 ossia la tariffa pubblicizzata pattuita con il verbal order. Pertanto, gli importi relativi a tali fatture pretesi da TIM eccedenti l'importo corrisposto sono interamente contestati in quanto non dovuti e per i quali si chiede lo storno;*
- *le fatture n. RL0626xxxx e RL0718xxxx, in considerazione al fatto che attengono a periodi in cui TIM aveva sospeso senza averne diritto il servizio di utenza telefonica ed internet, sono state pagate in proporzione ai giorni in cui la fornitura del servizio telefonico ed internet era attiva. Infatti, TIM sospendeva il servizio in data 24/10/2018 e lo riattivava il 17/11/18, solo a seguito di reclami telefonic[i] e a mezzo PEC, e soprattutto a seguito (...) [della] richiesta di provvedimento temporaneo (...) del 09/11/2018. (...) considerato che il servizio nel periodo inerente alle soprammenzionate fatture RL0626xxxx e RL0718xxxx è stato fornito solo per 23 giorni nel mese di ottobre e di 13 giorni nel mese di novembre in applicazione della tariffa pattuita con l'attivazione dell'utenza mediante verbal order, ossia Euro 26,90+5,90, e calcolando che ottobre conta 31 giorni e novembre 30, a questa tariffa sono dovuti Euro 1,05/giorno per il mese di ottobre ed Euro 1,09/giorno per il mese di novembre, e così per un totale di Euro 24,33 per la fattura di ottobre 2018 (n. RL0626xxxx) +Euro 15,30 per la fattura di novembre 2018 (n. RL0718xxxx). Pertanto, gli importi relativi a tali fatture pretesi da TIM eccedenti l'importo corrisposto sono interamente contestati in quanto non dovuti e per i quali si chiede lo storno;*
- *in merito alla fattura n. RL0454xxxx, scadente ad agosto 2019, [l'utente ha] ricono[sciuto] solo Euro 32,80, in conformità alle motivazioni già esposte per le precedenti fatture e di conseguenza alla tariffa pubblicizzata e pattuita con il verbal order. Pertanto, gli importi relativi a tale fattura pretesi da TIM eccedenti l'importo di Euro 32,80 sono interamente contestati in quanto non dovuti e per i quali [parte istante] chiede lo storno”.*

In relazione alla sospensione dell'utenza n. 055 269xxxx, parte istante ha contestato quanto sostenuto dall'operatore in memoria, ovvero che la “sospensione conseguiva alla perdurante morosità dell'[utente] (...), che la condotta dell'operatore è (...) stata sempre conforme al contratto [ed altresì che] (...) la linea è stata riattiva il 14/11/2018” , deducendo che in realtà “la linea [sospesa in data 24/10/2018] è stata riattivata solo in data 17/11/2018, come evidente in comunicazione PEC di pari data [e che] la situazione di morosità è unilateralmente considerata dalla sola TIM senza nessun supporto contrattuale a riguardo”.

L'utente, nelle proprie repliche, ha quindi fornito l'elenco delle Pec di reclamo inviate all'operatore, con riferimento all'utenza n. 055269xxxx ed allegate al presente procedimento, con l'indicazione del relativo oggetto, come di seguito riportato:

- *“Pec (...) del 28/06/2018 con oggetto reclamo bollette nr. RL0238xxxx e RL0304xxxx;*
- *Pec (...) del 17/07/2018 con oggetto (...) reclamo per applicazione errata tariffe;*
- *Pec (...) del 19/08/2018 con oggetto contestazione fatture - bollette - addebiti, (...);*
- *Pec (...) del 25/09/2018 con oggetto comunicazione pagamento fattura - bolletta n. RL0439xxxx, (...);*

- Pec (...) del 20/10/2018 con oggetto comunicazione pagamento fattura - bolletta n. RL0508xxxx, (...);
- Pec (...) del 26/10/2018 ore 01.28 con oggetto interruzione-disservizio internet fibra (...);
- Pec (...) del 26/10/2018 ore 23.04 con oggetto interruzione-disservizio internet fibra (...);
- Pec (...) del 17/11/2018 [avente ad] oggetto [la comunicazione di avvenuta riattivazione della linea n. 055269xxxx];
- Pec (...) del 21/11/2018 con oggetto comunicazione pagamento fattura - bolletta n. RL0574xxxx, (...);
- Pec (...) del 17/12/2018 con oggetto comunicazione pagamento fattura - bolletta n. RL0626xxxx, (...);
- Pec (...) del 23/01/2019 con oggetto comunicazione pagamento fattura - bolletta n. RL0718xxxx, (...);
- Pec (...) del 28/01/2019 con oggetto (...) reclamo per applicazione errata tariffe - Diffida a non interrompere la linea telefonica e internet;
- Pec (...) del 05/03/2019 con oggetto comunicazione pagamento fattura - bolletta n. RL0057xxxx, (...);
- Pec (...) del 20/03/2019 con oggetto comunicazione pagamento fattura - bolletta n. RL0123xxxx, (...);
- Pec (...) del 17/04/2019 con oggetto comunicazione pagamento fattura - bolletta n. RL0169xxxx, (...);
- Pec (...) del 18/05/2019 con oggetto comunicazione pagamento fattura - bolletta n. RL0257xxxx, (...);
- Pec (...) del 18/06/2019 con oggetto comunicazione pagamento fattura - bolletta n. RL0293xxxx, (...);
- Pec (...) del 15/07/2019 con oggetto comunicazione pagamento fattura - bolletta n. RL0388xxxx, (...);
- Pec (...) del 15/07/2019 con oggetto comunicazione pagamento fattura - bolletta n. RL0388xxxx, (...)."

Parte istante, con successiva nota integrativa del 26 luglio 2019, ha infine specificato l'entità degli storni richiesti rispetto alle fatture indicate, come di seguito riportato:

- in relazione alla fattura n. "RL0238xxxx di totali Euro 12,75 considerato che è stata pagata per l'intero importo di Euro 12,75 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 2,91";
- in relazione alla fattura n. "RL0304xxxx di Euro 44,23 considerato che è stata pagata per l'importo di Euro 32,80 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 11,43";
- in relazione alla fattura n. "RL0304xxxx di Euro 44,23 considerato che è stata pagata per l'importo di Euro 32,80 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 11,43";

- in relazione alla fattura n. “RL0362xxxx di Euro 39,23 considerato che è stata pagata per l’importo di Euro 32,80 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 6,43”;
- in relazione alla fattura n. “RL0439xxxx di Euro 41,73 considerato che è stata pagata per l’importo di Euro 32,80 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 8,93”;
- in relazione alla fattura n. “RL0508xxxx di Euro 41,73 considerato che è stata pagata per l’importo di Euro 32,80 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 8,93”;
- in relazione alla fattura n. “RL0574xxxx di Euro 41,73 considerato che è stata pagata per l’importo di Euro 32,80 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 8,93”;
- in relazione alla fattura n. “RL0626xxxx di Euro 48,23 considerato che è stata pagata per l’importo di Euro 24,33 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 23,90”;
- in relazione alla fattura n. “RL0718xxxx di Euro 44,13 considerato che è stata pagata per l’importo di Euro 15,30 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 28,83”;
- in relazione alla fattura n. “RL0057xxxx di Euro 45,20 considerato che è stata pagata per l’importo di Euro 32,80 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 12,40”;
- in relazione alla fattura n. “RL0123xxxx di Euro 44,37 considerato che è stata pagata per l’importo di Euro 32,80 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 11,57”;
- in relazione alla fattura n. “RL0169xxxx di Euro 44,37 considerato che è stata pagata per l’importo di Euro 32,80 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 11,57”;
- in relazione alla fattura n. “RL0257xxxx di Euro 44,37 considerato che è stata pagata per l’importo di Euro 32,80 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 11,57”;
- in relazione alla fattura n. “RL0293xxxx di Euro 44,13 considerato che è stata pagata per l’importo di Euro 32,80 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 11,33”;
- in relazione alla fattura n. “RL0388xxxx di Euro 44,13 considerato che è stata pagata per l’importo di Euro 32,80 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 11,33”;
- in relazione alla fattura n. “RL0454xxxx di Euro 44,78 considerato che è stata pagata per l’importo di Euro 32,80 (...) [parte istante] chiede lo storno di Euro 11,98”.

L’utente ha, infine, concluso la nota integrativa specificando che “la somma da stornare in merito alle fatture sino ad oggi emesse, (...) di Euro 182,04”.

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 primis si osserva:

- che non può essere accolta l’eccezione dell’operatore Tim circa l’inidoneità della documentazione proposta dall’istante a corredo istruttorio e secondo cui, in particolare, “*le avverse deduzioni e richieste sono infondate [in quanto] nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e [che] pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico*”, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l’istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, comunque, l’utente ha allegato agli atti vari

reclami, inviati all'operatore mediante Pec, in cui esplicitava le proprie doglianze e contestava, con riferimento all'utenza n. 055269xxxx, l'applicazione di condizioni differenti rispetto a quelle previste dal contratto "a seguito di verbal order del 15 aprile 2018" opponendosi, di conseguenza, all'addebito in fattura di importi ritenuti non dovuti. Agli atti del procedimento risultano, inoltre, prodotti dall'utente numerose fatture contestate nonché molteplici copie di bollettini postali attestanti l'avvenuto parziale pagamento delle fatture stesse.

- Con riferimento alla richiesta *sub ii)* relativa al "riconoscimento da parte di TIM dell'errore commesso", si rileva che la stessa non può essere accolta in quanto esula dall'ambito di applicazione di cui al Regolamento indennizzi non essendo assimilabile nemmeno in via analogica a nessuna delle fattispecie in esso previste.
- La domanda *sub iii)* avente ad oggetto la richiesta di "attivazione del servizio richiesto (fibra 1000 mega) TIM Connect ad € 26,90 al mese per sempre + 5,90 per 36 mesi (destratti i mesi già pagati e fruiti) senza applicazione di nessun altro costo, (...) [con] TIM Vision e TIM Expert più il router/modem gratuito per sempre, nessun costo di attivazione e recesso e nessun costo per produzione bollette, (...), tutto compreso", non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto l'attivazione di un servizio tra utente ed operatore telefonico è un'attività contrattuale rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità e, pertanto, così come formulata, deve essere rigettata. La presente richiesta non può, altresì, essere accolta atteso il carattere vincolato della pronuncia del Corecom adito che, ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento, può avere ad oggetto eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché essere limitata ai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.
- Le domande *sub i)* e *sub v)* congiuntamente considerate ed aventi, rispettivamente, ad oggetto la richiesta di "rimborso di quanto indebitamente percepito dalla TIM nella prima bolletta [n. RL0238xxxx del 4 maggio 2018], per € 2,91" e la richiesta di "risarcimento del danno patito sino ad oggi 25/05/2019 di € 832,50 causato dall'applicazione di [un] profilo tariffario non richiesto e pattuito (...) in conformità al combinato disposto degli artt. 9 co. 2 e 13 co. 1 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS", verranno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, saranno ricondotte alla medesima vicenda contrattuale e correttamente valutate, in questa sede, come lamentata applicazione, di un profilo tariffario non richiesto e differente rispetto a quello voluto dall'utente e la conseguente contestazione degli addebiti fatturati con riferimento all'utenza fissa n. 055 269xxxx. Inoltre con riferimento, alla domanda *sub v)* si rileva come, per il principio del *favor utentis*, le richieste impropriamente definite risarcitorie possono essere ricondotte, laddove sussistano i presupposti previsti dal Regolamento sugli Indennizzi, a quelle di natura indennitaria, aventi funzione compensativa del disagio subito dall'utente.
- La domanda *sub iv)* avente ad oggetto la richiesta di "eliminazione del presunto insoluto" in un'ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla sua formulazione generica, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, sempre in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovrà

quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia e nelle proprie repliche ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Tutto ciò posto, la presente disamina s'incentra sull'applicazione di un profilo tariffario non richiesto e difforme rispetto a quello voluto dall'utente e concordato tra le parti nel "*verbal order del 15 aprile 2018*" in relazione all'utenza fissa n. 055 269xxxx ed il conseguente addebito di importi ritenuti non dovuti, sulla lamentata sospensione del servizio nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Nel merito:

Sull'applicazione di un profilo tariffario non richiesto sull'utenza fissa n. 055 269xxxx

L'istante, in relazione all'utenza fissa n. 055 269xxxx, ha lamentato l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto e difforme rispetto a quello voluto e concordato tra le parti mediante "*verbal order del 15 aprile 2018*, con l'avvenuta attivazione, da parte dell'operatore sull'utenza fissa *de qua*, del profilo tariffario denominato "*TIM Smart Fibra Plus con opzione gratuita e la rateizzazione del modem TIMHUB*" anziché del profilo richiesto da parte istante, denominato "*TIM Connect + TIM Expert al prezzo di € 26,90 al mese per sempre + 5,90 per 36 mesi*" con il conseguente addebito di importi ritenuti non dovuti, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

Le domande *sub i)* e *sub v)* congiuntamente considerate sono parzialmente meritevoli di accoglimento, per le ragioni di seguito esposte.

In generale occorre premettere che, a fronte della contestazione dell'utente circa la corretta applicazione del profilo tariffario richiesto, è onere probatorio dell'operatore fornire la prova positiva non solo della conclusione del contratto medesimo, ma anche delle condizioni pattuite nello stesso.

La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. "*contratti di vendita a distanza*", per la cui promozione e conclusione il venditore utilizza esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza quali la vendita per corrispondenza, la televisione, il fax, il telefono o internet.

Nel caso di specie, risulta agli atti del procedimento, che l'istante abbia disconosciuto l'applicazione del profilo tariffario "*TIM Smart Fibra Plus con opzione gratuita e la rateizzazione del modem TIMHUB*" attivato, senza il suo consenso, da parte del gestore telefonico. Parte istante ha dichiarato, in realtà di aver legittimamente richiesto con il "*verbal order del 15 aprile 2018*", sull'utenza n. 055 269xxxx, l'applicazione del diverso profilo denominato "*TIM Connect + TIM Expert al prezzo di € 26,90 al mese per sempre + 5,90 per 36 mesi*".

Tale circostanza, ovvero l'attivazione del profilo "*TIM Smart Fibra Plus*", è stata contestata da parte istante già con il reclamo, inviato all'indirizzo Pec dell'operatore "*xxxx@pec.telecomitalia.it*" in data 28 giugno 2018, avente appunto ad oggetto la contestazione dell'applicazione di condizioni differenti rispetto a quelle concordate tra le parti nel "*verbal order del 15 aprile 2018*" con la conseguente richiesta di attivazione del profilo contrattuale prescelto dall'utente denominato "*TIM Connect + TIM Expert al prezzo di € 26,90 al mese per sempre + 5,90 per 36 mesi*".

Inoltre, parte istante nel medesimo reclamo provvedeva a contestare anche gli importi addebitati nelle fatture fino al momento ricevute, ovvero la fattura “n. RL0238xxxx (...), emessa il 4 maggio 2018 per un totale di 12,75 euro e [la fattura n.] RL0304xxxx (...) emessa il 4 giugno 2018, per un totale di 44,23 euro” sulla base del diverso profilo tariffario applicato, nonché l’addebito dei costi relativi al “servizio di produzione e spedizione fattura”, originariamente non previsto.

L’utente, a fronte del ricevimento di ulteriori e successive fatture recanti addebiti ritenuti non dovuti sulla base del profilo contrattuale richiesto “TIM Connect + TIM Expert”, ha quindi reiterato le proprie doglianze con successivi reclami, inviati sempre a mezzo Pec, in data del 15 luglio 2018, in data 19 agosto 2018 e da ultimo in data 28 gennaio 2019, richiedendo altresì all’operatore “l’invio a mezzo Pec della registrazione telefonica ove viene chiesta l’attivazione del servizio (...) menzionato [da Tim] nelle (...) repliche”. A tali reclami il gestore telefonico si è limitato a rispondere deducendo, genericamente, la correttezza del proprio operato senza peraltro fornire, neppure nelle proprie memorie difensive, la registrazione telefonica del “verbal order del 15 aprile 2018”, richiesta dall’utente né altra valida documentazione attestante la corretta applicazione, da parte di Tim, delle condizioni contrattuali concordate.

Di diverso avviso è invece l’operatore, che in memoria ha dedotto di aver correttamente operato affermando che “in data 21 aprile 2018, a seguito di verbal order del 15 aprile 2018, veniva attivata sulla linea n. 0552.69xxxx (...) l’offerta “Tim Smart Fibra+” ad un costo complessivo di € 32,23/mese, con opzione gratuita e modem “TimHUB” “Voce Casa” al costo di € 5/mese, come da fatture allegate (Docc. 1-2)” con l’ulteriore precisazione che l’addebito dei costi relativi al “servizio di produzione e spedizione fattura (...) risulta conforme corretto e conforme a quanto previsto dall’art. 6 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico, ai sensi del quale le spese postali di spedizione della Fattura sono a carico del Cliente (...)”.

E’ da rilevare che nella fattispecie qui in esame, in cui venditore e consumatore non entrano in contatto personalmente, ma si relazionano a distanza, trova applicazione il sopra richiamato articolo 51 del Codice del consumo che disciplina i “Requisiti formali per i contratti a distanza” e che, al comma 6, come modificato dal decreto legislativo del 21 febbraio 2014 n. 21, testualmente recita: “Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l’offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l’offerta o dopo averla accettata per iscritto”.

Nel caso di specie, il gestore telefonico non solo non ha provato di aver ricevuto dall’utente “per iscritto” l’accettazione dell’offerta oggetto del “vocal ordering”, come previsto dal novellato articolo 51, comma 6, del Codice del consumo, entrato in vigore il 15 giugno 2014 che, quindi, “ratione temporis” trova qui applicazione, ma non ha neanche mai prodotto la registrazione telefonica del “verbal order del 15 aprile 2018”, richiesta dall’utente, né alcuna altra valida documentazione attestante la corretta applicazioni, da parte di Tim, del profilo tariffario ritenuto corretto, a sostegno della propria posizione.

In altre parole, l’esame della presente controversia evidenzia chiaramente che la responsabilità ascrivibile alla società Tim inerisce all’attivazione e alla conseguente fatturazione indebita del profilo tariffario “TIM Smart Fibra Plus con opzione gratuita e la rateizzazione del modem TIMHUB” non richiesto, in luogo di quello richiesto denominato “TIM Connect + TIM Expert al prezzo di € 26,90 al mese per sempre + 5,90 per 36 mesi”, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti emerge che detta società, nonostante le reiterate richieste di parte istante, non ha documentato alcuna richiesta espressa dell’utente in ordine alla reale volontà di

attivare il profilo tariffario *TIM Smart Fibra Plus con opzione gratuita e la rateizzazione del modem TIMHUB*”, applicato invece dal gestore telefonico.

Pertanto, nel caso di specie, trova applicazione l’articolo 9, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale *“nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l’indennizzo è applicato nella misura di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione”* ed in base al quale parte istante, per i complessivi 331 giorni intercorrenti dal 28 giugno 2018 (data di invio, mediante Pec, del primo reclamo tracciato), fino al 25 maggio 2019 (data di deposito dell’istanza di definizione) ha diritto alla corresponsione di un indennizzo complessivo pari ad euro 827,50 ottocentoventisette/50) per l’attivazione di un profilo tariffario non richiesto, al netto delle note di credito eventualmente già erogate dall’operatore.

Per le medesime motivazioni, in accoglimento anche della domanda *sub iv)*, l’operatore è tenuto a provvedere alla regolarizzazione, al netto delle eventuali note di credito emesse dall’operatore, della posizione contabile e amministrativa dell’istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa in relazione all’utenza fissa n. 055 269xxxx, dal sorgere del rapporto contrattuale (15 aprile 2018) fino al 25 maggio 2019, data di deposito dell’istanza di definizione, mediante lo storno / rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli importi indebitamente fatturati, compresi quelli relativi al *“servizio di produzione e spedizione fattura”*, eccedenti l’offerta richiesta denominata *“TIM Connect + TIM Expert al prezzo di € 26,90 al mese per sempre + 5,90 per 36 mesi”* pari a complessivi euro 32,80 mensili (iva inclusa) per i primi 36 mesi ed a complessivi euro 26,90 mensili (iva inclusa) successivamente ai primi 36 mesi. L’operatore TIM è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla sospensione del servizio voce e connessione internet dell’utenza n. 055 269xxxx

L’istante ha lamentato l’illegittima *“sospensione della linea [n. 055 269xxxx] intercorsa dal 24/10/2018 fino al 16/11/2018”* richiedendo, di conseguenza, il relativo indennizzo previsto laddove l’operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato *“sempre conforme a[l] contratto [e] (...) in alcun modo [da] ritenersi contra jus”*.

La domanda *sub vi)* d’indennizzo è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all’art. 3, comma 4, l’obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall’art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all’operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall’operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell’utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Nel caso di specie parte istante ha lamentato la sospensione dell’utenza n. 055 269xxxx, che ha determinato l’impossibilità di utilizzo dei servizi voce e connessione internet *“dal 24/10/2018*

fino al 16/11/2018” per un totale di n. 24 giorni, essendo stata poi riattivata da Tim in data 17 novembre 2018.

Sul punto, occorre precisare che l’istante, in data 26 ottobre 2018 ha inviato all’operatore telefonico, via Pec al recapito xxxx@pec.telecomitalia.it due segnalazioni, il cui ricevimento non è stato contestato da Tim, aventi ad oggetto la comunicazione che *“dal giorno 24/10/2018 (...) la linea telefonica e internet sull’utenza n. 055 269xxxx (...) è stata sospesa”,* richiedendone *“l’immediata riattivazione”*. Successivamente l’utente, in data 9 novembre 2018 a seguito della presentazione in data 29 ottobre 2018 di un’istanza di conciliazione, ha promosso dinanzi al Corecom Toscana, un’istanza finalizzata all’adozione di un provvedimento temporaneo nei confronti TIM per ottenere la riattivazione dell’utenza telefonica *de qua*.

In data 17 novembre 2018, nell’ambito del procedimento GU5 e altresì con nota inviata via Pec all’operatore nel medesimo giorno, parte istante dava atto dell’avvenuto ripristino del corretto funzionamento dell’utenza n. 055 269xxxx, comunicando che *“in data 17/11/2018 (...) la linea (...) è stata riattivata”*.

Di contro l’operatore, lasciando incontestata l’avvenuta sospensione del servizio per quanto riguarda la data di inizio della stessa nel giorno 24 ottobre 2018, indicata dall’utente agli atti, ha invece anticipato la data di riattivazione al 14 novembre 2018, anziché al giorno 17 novembre 2018, data segnalata dall’utente, deducendo inoltre che la *“sospensione conseguiva alla perdurante morosità della (...) [parte istante] ed è stata regolarmente preceduta da comunicazione contenuta nella lettera di risposta a reclamo del 9 agosto 2018 (cfr. Doc. 7) e da lettera di sollecito in data 21 settembre 2018 (Doc. 10) (...) certamente insuscettibile di indennizzo perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall’istante (cfr. Doc. 3)”*.

Nelle proprie memorie di replica, l’utente, ribadendo la propria ricostruzione dei fatti, ha contestato quanto sostenuto, sul punto, dall’operatore in memoria, deducendo che in realtà *“la linea [sospesa in data 24/10/2018] è stata riattivata solo in data 17/11/2018, come evidente in comunicazione PEC di pari data [e che] la situazione di morosità è unilateralmente considerata dalla sola TIM senza nessun supporto contrattuale a riguardo”*. A sostegno della propria posizione parte istante ha allegato, agli atti, molteplici copie di bollettini postali attestanti l’avvenuto parziale pagamento di numerose fatture e diverse Pec trasmesse all’operatore nelle quali l’utente comunicava a Tim l’avvenuto pagamento parziale delle fatture stesse (tra le altre, a titolo esemplificativo, Pec del 25/09/2018 riferita al pagamento parziale della fattura n. RL0439xxxx, Pec del 20/10/2018 riferita al pagamento parziale della fattura n. RL0508xxxx, Pec del 21/11/2018 riferita al pagamento parziale della fattura n. RL0574xxxx, ed altre allegate agli atti).

Orbene, dalla documentazione agli atti si rileva come le comunicazioni citate in memoria da Tim che, a detta dell’operatore, dovrebbero fornire la dimostrazione che la *sospensione (...) è stata regolarmente preceduta da comunicazione”* configurandosi pertanto come legittima, ovvero quella del 9 agosto 2018 e del 21 settembre 2018 aventi rispettivamente quale oggetto *“comunicazione relativa alla linea”* e *“mancata attivazione offerta Tim Connect”*, non sono oggettivamente idonee a qualificarsi quale preavviso di sospensione essendo generiche e prive di una chiara ed esplicita previsione di una eventuale sospensione del servizio in caso di mancato pagamento delle fatture in esse indicate. Con riferimento a tali comunicazioni, occorre qui rilevare che, agli atti, non risulta che l’operatore abbia comunque fornito prova del loro avvenuto ricevimento da parte dell’utente

Inoltre, con riferimento alla data di ripristino dell’utenza *de qua*, si osserva che il gestore telefonico non ha fornito, agli atti, prova alcuna dell’avvenuta riattivazione dell’utenza n. 055

269xxxx in data 14 novembre 2018, come da esso sostenuto in memoria, per cui quale data di riattivazione verrà presa in considerazione la data del 17 novembre 2018, come da comunicazione Pec di parte istante.

Dunque, alla luce di quanto sopra esposto, non risulta che l'operatore Tim abbia fornito, prima della lamentata sospensione del servizio nel periodo sopraindicato, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "Regolamento" di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A che prevede *"l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*.

Inoltre, al riguardo, occorre evidenziare che la sospensione amministrativa dei servizi - che lo stesso operatore ha dedotto di aver dato atto a seguito di morosità - è da ritenersi altresì illegittima in quanto l'utente ha dichiarato, documentando tale circostanza in atti, di aver provveduto al pagamento parziale delle fatture contestate (come previsto dall'art. 4 dell'All. A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, oggi sostituita dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, art. 7).

Pertanto l'operatore Tim, in assenza di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sull'utenza *de qua* e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, il quale prevede, *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 24 ottobre 2018 (indicato dall'utente nella Pec del 26 ottobre 2018 e nel successivo formulario GU5 come data d'inizio della sospensione del servizio voce e connessione internet, incontestata dall'operatore) ed il *dies ad quem* nel giorno 17 novembre 2018, data della riattivazione della stessa, così come confermata dall'utente.

Ne discende che parte istante, per i complessivi 24 giorni di sospensione dell'utenza n. 055 269xxxx, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo complessivo pari ad 360,00 (trecentosessanta/00) computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per il servizio fonia più euro 7,50 *pro die* per il servizio di accesso ad internet, al netto delle note di credito eventualmente già erogate dall'operatore.

Inoltre, in considerazione del fatto che, a fronte della mancata erogazione dei servizi (dal 24 ottobre 2018 al 17 novembre 2018), Tim non aveva titolo per esigere alcuna controprestazione da parte dell'utente, parte istante, in accoglimento anche della domanda *sub iv*), ha diritto allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'importo fatturato a titolo di corrispettivo in relazione all'utenza n. 055 269xxxx nel periodo di sospensione sopra richiamato; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante deduce la mancata risposta ai molteplici reclami inviati all'indirizzo Pec dell'operatore "xxxxx@pec.telecomitalia.it", rispettivamente, in data 28 giugno 2018, 15 luglio 2018, 19 agosto 2018 e da ultimo in data 28 gennaio 2019 in quanto Tim nelle proprie comunicazioni di risposta "*non ha mai dato riscontro [ad essi] in maniera risolutiva*", laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

La doglianza dell'istante *sub vii*) è meritevole di parziale accoglimento in quanto i suddetti reclamo risultano riscontrati per iscritto ma in modo non pertinente e senza riferimento alcuno al disservizio lamentato dall'istante.

Dalla documentazione agli atti si evince, infatti, che l'istante, ha inviato formale reclamo all'operatore, a mezzo Pec, al suo recapito ufficiale "xxx@pec.telecomitalia.it", in data 28 giugno 2018 avente ad oggetto l'applicazione di condizioni differenti rispetto a quelle concordate tra le parti nel "*verbal order del 15 aprile 2018*" con la conseguente contestazione delle fatture fino al momento ricevute, quindi, ha reiterato le proprie doglianze con successive comunicazioni sempre a mezzo Pec del 15 luglio 2018, del 19 agosto 2018 e del 28 gennaio 2019, riferite alle successive fatture ricevute.

Verrà dunque preso in considerazione il primo reclamo in atti, ovvero quello del 28 giugno 2018 trattandosi di reclami che fanno riferimento alla medesima *res controversa* (art. 12, comma 2, del citato regolamento sugli indennizzi).

A fronte della contestazione dell'istante secondo cui "*i riscontri di TIM ai reclami non sono mai stati esaustivi e soprattutto risolutivi, in quanto mai hanno dimostrato elementi diversi da quanto reclamato dall'[istante]*", l'operatore ha controdedotto di avere "*sempre fornito pronta ed esauriente risposta alle segnalazioni della (...) [parte istante], sia telefonicamente che per iscritto*", non contestando, peraltro, l'avvenuto ricevimento degli stessi.

Nel caso di specie, a fronte dei reclami dell'istante, l'operatore ha allegato agli atti numerose comunicazioni, senza peraltro averne provato la ricezione da parte dell'utente, in particolare quella del 29 giugno 2018, del 3 luglio 2018, del 25 luglio 2018, del 9 agosto 2018, del 20 settembre 2018 e da ultimo quella del 19 novembre 2018, nelle quali Tim si è limitato a fornire un riscontro meramente formale alle contestazioni di parte istante, mediante considerazioni generiche e non adeguate, nella sostanza, rispetto al disservizio lamentato dall'istante. In tali comunicazioni il gestore telefonico si è limitato a dedurre la correttezza del proprio operato, deducendo semplicemente di "*aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi [tali da consentire] di accogliere l[e] richiest[e di parte istante]*" e confermando di conseguenza "*la correttezza degli addebiti in fattura*" con riferimento all'offerta "*TIM Smart Fibra plus*", profilo, quest'ultimo, proprio oggetto di specifica contestazione da parte dell'utente.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba 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 nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, 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.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS come da ultimo modificato dalla Delibera n. 347/18/CONS il quale dispone quanto segue: *“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 ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Tim, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla propria Carta dei servizi per l'omessa risposta del reclamo del 28 giugno 2018, si determina il *dies a quo* nella data del 30 luglio 2018 (poiché il trentesimo giorno cade di sabato 28 luglio 2018) ed il *dies ad quem* nel 27 febbraio 2019, data dell'udienza di conciliazione; dunque l'operatore Tim è tenuto a corrispondere alla società istante, per i 212 giorni di mancata risposta al reclamo, la somma complessiva di euro 300,00 (trecento/00), computata nella misura massima.

Infine, si rileva come l'ulteriore comunicazione di parte istante, trasmessa all'operatore mediante Pec, in data 26 ottobre 2018 e presente in atti, non possa in realtà qualificarsi come reclamo in quanto avente il solo scopo, dichiarato esplicitamente da parte istante, di segnalare l'avvenuta sospensione della *“linea telefonica e internet sull'utenza n. 055 269xxxx (..)”*, richiedendone di conseguenza *“l'immediata riattivazione”*. In ogni caso, *ad abundantiam*, preme qui precisare come l'assenza di risposta alla presente comunicazione da parte dell'operatore sia già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per la sospensione del servizio e, dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM S.p.A. (Kena mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta alla regolarizzazione, al netto delle eventuali note di credito emesse dall'operatore, della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa in relazione all'utenza fissa n. 055 269xxxx, dal sorgere del rapporto contrattuale (15 aprile 2018) fino al 25 maggio 2019, data di deposito dell'istanza di definizione, mediante lo storno / rimborso (in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) degli importi indebitamente fatturati, compresi quelli relativi al *“servizio di produzione e spedizione fattura”*, eccedenti l'offerta richiesta denominata *“TIM Connect + TIM*

Expert al prezzo di € 26,90 al mese per sempre + 5,90 per 36 mesi” pari a complessivi euro 32,80 mensili (iva inclusa) per i primi 36 mesi ed a complessivi euro 26,90 mensili (iva inclusa) successivamente ai primi 36 mesi. L’operatore TIM è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 827,50 (ottocentoventisette/50) oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell’istanza di definizione, a titolo di attivazione di un profilo tariffario non richiesto, sull’utenza n. 055 269xxxx.

4. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 360,00 (trecentosessanta/00) oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo d’indennizzo per sospensione del servizio voce e connessione internet sull’utenza n. 055 269xxxx.

5. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell’istante l’importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

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.)