

DELIBERA N. 57/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / TIM S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/418117/2021)**

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 Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

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

VISTA l’istanza della società XXX, del 24/04/2021 acquisita con protocollo n. 0195229 del 24/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante lamenta la mancata attivazione di alcuni servizi di telefonia fissa affari con numero cliente/contratto 08880547xxxx da parte di TIM S.p.A. (Kena mobile), di seguito, per brevità, TIM. L’istante lamenta altresì “[l]’indebita fatturazione per servizi non attivati e fatturati. Disservizio da luglio 2019 a gennaio 2020. Fatturazione post disdetta contratto fibra”.

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

- “Da inizio luglio 2019 (mese in cui è stato attivato il nuovo contratto firmato in data 24-05-2019) a fine gennaio 2020, non solo il centralino nuovo (motivo per cui [aveva] cambiato il contratto) non ha funzionato, ma ha creato numerosi disservizi, [all’istante] e in particolare ai (...) clienti, legati al fatto che non potendo gestire i messaggi dal pannello online gli orari di apertura e chiusura comunicati dai messaggi erano sbagliati e soprattutto non potendo gestire le code (motivo numero 1 per cui [l’istante aveva] acquistato [il] servizio) il telefono dava l’idea che non funzionasse perché quando era impegnato su una linea dava l’occupato sull’altra e appariva come se fosse sempre staccato. Oltre al fatto che [l’istante non è riuscito] a gestire i messaggi per le festività e per il rientro dalle stesse”;

- “Di fatto [l’istante ha] avuto gli stessi servizi del contratto precedente dove [aveva] telefono fisso+FAX+internet ma [avevano] servizi molto più cari che non sono stati erogati nei mesi indicati e, cosa ancor più grave, [all’istante sono stati] addebitati importi per abbonamenti [da lui] mai attivati”.

- *“Sono continuate ad arrivare le bollette della vecchia linea internet nonostante la [richiesta ufficiale dell’istante] effettuata a mezzo fax il 2 luglio 2019 di disattivazione della linea in quanto dalla Telecom continuavano a dire (...) che non essendo stata presa in carico per loro non era valida la data dell’invio del fax bensì la data in cui avevano processato la richiesta”.*
- *“Sono state inserite tutte le rate del vecchio router nelle bollette in quanto non [hanno dato all’istante la possibilità di poter effettuare il reso quando [ha] cambiato il contratto”.*
- a far data 1° luglio 2020 constatava l’improvvisa e completa cessazione dei servizi;
- stante la totale assenza dei servizi, in data 14 agosto 2020, inviava recesso contrattuale;
- in data 29 settembre 2020 presentava istanza di conciliazione;
- con fattura del 14 ottobre 2020 venivano addebitati i costi di recesso. *“Nella fattura di chiusura da 1.700,00 Euro sono state inserite come voci "manutenzione" che [l’istante ha contestato]. [Gli sono] state addebitate inoltre tutte le rate del centralino comprensive anche dei mesi in cui questo non ha funzionato e dei mesi [in cui l’istante non ha] potuto utilizzarlo in quanto il 01-07-2020 [l’operatore ha] staccato tutto il servizio da un giorno all’altro”. L’istante ha poi indicato nello specifico gli importi delle fatture saldate e di quelle non saldate con i rispettivi periodi di riferimento*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, con *“quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 9.000.00”*:

- i) *“Storno totale insoluti”,*
- ii) *“indennizzi ex delibera 347”,*
- iii) *“indennizzo da mancata risposta ai reclami”,*
- iv) *“indennizzo da perdita di appuntamenti e clienti”,*
- v) *“indennizzo per mancata attivazione servizi richiesti”,*
- vi) *“indennizzo per attivazione servizi non richiesti”,*
- vii) *“ore dedicate ai malfunzionamenti, mancato tempestivo intervento, fornitura materiale obsoleto, risarcimento del danno”.*

In data 26 gennaio 2021 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, n. prot. 0041914 del 26/01/2021.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore, nell’ambito del contraddittorio, con deposito in data 11 giugno 2021 della memoria difensiva in atti, tramite proprio rappresentante, relativamente ai fatti oggetto della controversia ha innanzitutto sottolineato che *“L’istante nel procedimento di definizione allega una proposta siglata dalla sola parte istante, una missiva di*

recesso datata 2.7.2019 e alcuni screenshot di non meglio precisate segnalazioni. Vengono allegati alcune ulteriori missive prive di prova di spedizione/ricezione”.

In via preliminare l’operatore ha poi eccepito l’“inammissibilità della richiesta pecuniaria svolta nei confronti di TIM. Comunque, inammissibilità delle domande volte a formulare domande risarcitorie [in quanto è evidente] la natura dichiaratamente risarcitoria della [richiesta pecuniaria dell’istante] che – quantificata in € 9.000,00– risulta svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS e, dunque, dotata di funzione satisfattiva e non meramente compensativa, con conseguente inammissibilità giusto quanto previsto dell’art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS.” L’operatore ha precisato, inoltre, che “A tutto concedere, come da giurisprudenza costante anche dell’Ag.com, la richiesta avversaria, potrebbe essere ricondotta nell’alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell’operatore convenuto” e che “Pertanto, nella denegata ipotesi in cui le eccezioni svolte non dovessero essere accolte, TIM potrà tutt’al più, ove dovessero ricorrerne i presupposti (quod non), indennizzare l’istante ai sensi della legislazione di settore vigente, dovendo invece essere respinta ogni richiesta pecuniaria generica, non provata e, ad ogni buon conto, di importo eccessivo”.

Nel merito, con riferimento alla “Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie” l’operatore ha dedotto che l’istante “nella descrizione dei fatti, si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale e, comunque, prive di riscontro documentale. Non vengono, invero, indicate le condizioni approvate; non viene nemmeno segnalata la data in cui i costi contestati sarebbero stati applicati ed il loro ammontare; non viene segnalata la data in cui la linea avrebbe dovuto essere attivata; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Non vengono, peraltro, documentati reclami validamente inoltrati. L’istante, infine, non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno o il rimborso e, comunque, non ha allegato la prova del pagamento degli importi per i quali viene richiesta la richiesta la restituzione”. Per l’operatore quindi “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)”.

Sempre nel merito, quanto all’ “Infondatezza fattuale e giuridica delle doglianze avversarie” l’operatore “alla luce anche delle verifiche effettuate all’interno dei propri sistemi” ha dichiarato che: “nessuna delle doglianze avversarie trova riscontro nei sistemi di TIM e, comunque, alcun inadempimento può essere imputato all’operatore” in quanto “TIM ha attivato regolarmente i servizi richiesti dall’istante, entro i termini di cui alle condizioni di contratto, sulla linea 05841301xxxx ed ha consegnato gli apparati acquistati in vendita rateale, in applicazione dei termini e delle modalità previste nelle condizioni generali di contratto di comunicazione integrata, espressamente approvate dall’istante nella modulistica allegata ex adverso (...). Si deve però notare che, con missiva inoltrata in data 2.7.2019, lo stesso istante ha provveduto a inoltrare recesso, chiedendo la cessazione della linea 05841301xxxx, dei servizi e di tutti gli apparati

acquistati in vendita rateale". Per l'operatore "La linea n. 05841301xxxx, i servizi connessi e gli apparati sono stati attivati e consegnati regolarmente alla controparte che, pertanto, fino alla data di effettiva cessazione della linea ne ha regolarmente fruito" e "Non sussistono, dunque, i presupposti per rimborsare costi in favore dell'istante, i cui pagamenti non risultano nemmeno opportunamente documentati, né per operare lo storno degli insoluti. L'istante, pertanto, dovrà restare obbligato al saldo delle fatture emesse da TIM fino alla effettiva cessazione della linea e al saldo del costo degli apparati che, allo stato, restano ancora nella disponibilità dell'istante".

L'operatore ha infine ribadito *"che nei sistemi informativi di TIM -a fronte di tutte le doglianze avversarie- non sono comunque presenti reclami o contestazioni; né, del resto, l'istante ha correttamente documentato il contrario".* Per l'operatore, dunque, *"L'assenza di reclami validi e tempestivi dovrebbe, dunque, condurre (...) a rigettare tutte le domande dell'istante, anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, 6 ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato" in quanto secondo il regolamento applicabile "non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o documentato, come nel caso di specie", non sussistendo "i presupposti per riconoscere a favore dell'istante gli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS".*

L'operatore ha poi concluso ribadendo la richiesta in via preliminare di *"accertare e dichiarare l'inammissibilità della domanda risarcitoria formulata dall'istante" in quanto inammissibile e, nel merito, di "respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata".*

3. La replica dell'istante.

Con propria nota di replica, prodotta in data 30 giugno 2021 per il tramite del proprio legale, l'istante ribadito la propria posizione, puntualizzando che, è *"infondato, qualifica[re] come "di natura risarcitoria" la richiesta economica formulata [... in quanto l'istante] in conseguenza dei gravi inadempimenti posti in essere da TIM ha patito anche danni [... ma] la somma di E 9.000,00 richiesta nelle conclusioni NON comprende tali voci che sono ulteriori rispetto agli indennizzi come sopra quantificati. [l'istante ha aggiunto che] TIM non ha contestato puntualmente - come sarebbe stato suo onere fare - né i ritardi, né i malfunzionamenti, né i servizi non richiesti ma si è limitata ad una generica eccezione di inammissibilità della domanda";* domanda che non è per l'istante né generica, né indeterminata, in quanto sono stati forniti: *"copia dei contratti; screenshot di whatsapp dei colloqui con i tecnici; screenshot di whatsapp dei colloqui con i commerciali; -email inviate a TIM e ai tecnici; PEC inviate a TIM; reclamo inviato a TIM; memoria contenente dettaglio fattura per fattura, dei servizi non richiesti che sono stati comunque attivati e di quelli richiesti ma non funzionanti".*

Quanto alla “*eccezione di infondatezza fattuale e giuridica rispetto alle richieste*” eccepita dall’operatore, l’istante ribadisce di considerare Tim “*responsabile dei disservizi e malfunzionamenti*” e di ritenere che “*il reclamo (...) sia stato trattato in modo del tutto superficiale*” in quanto l’operatore ha confuso “*la disdetta del numero 05841301xxxx (numerazione della nuova XDLS che non ha funzionato per diversi mesi dalla sua attivazione) con [quella] della vecchia linea internet [...0584 33xxxx,] disdetta in seguito alla quale sono comunque continuate ad arrivare le bollette, come dimostrato dal dettaglio delle fatture contenute nella precedente memoria e non contestate da controparte*”.

Inoltre l’istante, ha ribadito che “*per diversi mesi sono pervenute (...) 2 bollette al mese per internet: una relativa al vecchio contratto per il quale era stata inviata formale disdetta e una relativa al nuovo contratto, (...) non funzionante per diversi mesi. A tali disservizi si devono aggiungere i servizi non richiesti, il cui costo è stato addebitato nelle fatture dettagliatamente riportate nella prima memoria difensiva. (...) TIM nella propria memoria difensiva, limitandosi a eccezioni del tutto generiche e infondate, non ha preso precisa posizione in ordine ai fatti reclamati dal sottoscritto*”.

Infine, ha riepilogato le proprie richieste, precisandole ulteriormente:

- “*lo storno delle fatture da agosto-settembre 2019 a ottobre-novembre 2020 per un importo di 4.416,26;*
- *in base all’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS il pagamento a carico di TIM ed in proprio favore della somma di 9.000,00 a titolo di rimborsi e indennizzi derivanti da:*
 - *il rimborso delle fatture da aprile maggio 2019 a settembre-ottobre 2019 indicate precisamente nei punti da 1) a 8) della prima memoria) pari ad E 1.362,09;*
 - *rimborso della fattura di 1.365,92 per la fornitura di apparati nuovi che in realtà si sono rivelati obsoleti e non funzionanti;*
 - *ritardo attivazione del servizio nella misura di E 20,00 al giorno;*
 - *affermazioni non veritiere o mancata comunicazione impedimento nella misura di € 20,00 al giorno;*
 - *ritardo servizi accessori nella misura di € 5,00 al giorno;*
 - *cessazione del servizio in mancanza di presupposti nella misura di 20,00 al giorno;*
 - *interruzione del servizio per motivi tecnici nella misura di E 16,00 al giorno;*
 - *irregolare erogazione del servizio nella misura di E 8,00 al giorno;*
 - *malfunzionamento per ritardo nella riparazione del guasto nella misura E 18,70 al giorno;*

- attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti nella misura di 5,00 al giorno;
- mancata risposta ai reclami nella misura di € 300,00;”

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, con riferimento all’eccezione dell’operatore TIM circa la “*Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie*” e la conseguente inidoneità della documentazione proposta dall’istante a corredo istruttorio, essa non può essere accolta, atteso che, ad avviso di questo CoReCom, l’istanza risulta ben supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, fra l’altro, l’utente ha esplicitato più volte le proprie doglianze.

Sempre in via preliminare, occorre precisare che alcune delle doglianze formulate nell’istanza di definizione e poi specificate nella memoria di replica, risultano introdotte per la prima volta in tale sede.

Con riferimento alla domanda *sub i)* relativa allo storno/rimborso, si osserva che la presente istanza farà riferimento esclusivamente agli importi addebitati in relazione alle utenze n. 0584 1301xxxx, n. 0584 1301xxxx e n. 0584 33xxxx, oggetto di contestazione nei formulari UG e GU14. Viceversa non potranno essere prese in esame le ulteriori utenze n. 0584130xxxx, cui è associata la fattura TD01 n. 682019070800xxxx del 16 luglio 2019, e n. 0584 1114xxxx, cui è associata la fattura n. 8L005xxxx del 14 ottobre 20120. Con riferimento alla *res controversa*, non risulta, infatti, esperito il prodromico tentativo di conciliazione.

Analogamente si osserva, con riferimento alla domanda *sub vi)* volta ad ottenere l’“*indennizzo per attivazione servizi non richiesti*”, che la stessa, essendo stata formulata per la prima volta nell’ambito del presente procedimento, non può essere considerata ammissibile in quanto configura a tutti gli effetti domanda nuova, e dunque contraria alle regole del contraddittorio cui è improntata la presente procedura. Infatti, nell’atto introduttivo del procedimento, l’istante non ha né descritto, né citato la problematica inerente al servizio non richiesto. Su tale doglianza va rilevato, inoltre, che il riferimento è ad un codice cliente diverso da quello oggetto della presente procedura e, inoltre, riguardo all’utenza non richiesta (n. 09341354xxxx), nella documentazione in atti viene indicato che essa si trova in xxx.

Inoltre, per i medesimi motivi, non può essere presa in considerazione, in questa sede, la domanda inerente all’addebito avvenuto con fattura n. 8L0057xxxx del 14 ottobre 2020 dei costi di recesso, in quanto, con riferimento alla *res controversa*, non risulta esperito il prodromico tentativo di conciliazione introdotto il 29 settembre 2020.

Ancora in via preliminare si evidenzia che le domande *sub iv)* e *sub vii)* volte, rispettivamente, ad ottenere l’“*indennizzo da perdita di appuntamenti e clienti*” e per le “*ore dedicate ai malfunzionamenti, mancato tempestivo intervento, fornitura materiale*”

obsoleto, risarcimento del danno”, esulano dal contenuto c.d. vincolato del provvedimento di decisione così come previsto dal dall’articolo 20, comma 4, del Regolamento a mente del quale il CoReCom può condannare l’operatore unicamente al rimborso (e/o allo storno) di somme risultate non dovute e al pagamento di indennizzi nei casi previsti, come richiamato dall’istante con domanda *sub ii)* ad oggetto gli “*indennizzi ex delibera 347*”.

Con riferimento alle predette richieste, impropriamente risarcitorie e all’eccezione sollevata sul punto dallo stesso operatore TIM, si richiama la costante giurisprudenza dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui la domanda di risarcimento del danno, nell’ottica del *favor utentis*, può intendersi come istanza volta a ottenere il riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti dall’istante nel corso del rapporto contrattuale con l’operatore adito ed è fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Tutto ciò premesso, ai fini di un chiarimento della *res controversa*, giova precisare che le doglianze di parte istante si possono riportare alla vicenda che complessivamente scaturisce dall’adesione contrattuale del 24 maggio 2019, che prevedeva un *upgrade* tecnologico aziendale mediante l’acquisto, fra l’altro, di un nuovo centralino, con conseguente abbandono della “*vecchia linea internet*” (utenza n. 0584 33xxxx).

In relazione a tanto, l’utente lamenta di non aver potuto usufruire le funzionalità promesse e di aver fruito degli “*stessi servizi del contratto precedente dove [aveva] telefono fisso+FAX+internet ma [a prezzi] molto più cari*”.

Nello specifico parte istante ha lamentato i seguenti disservizi.

- la mancata lavorazione del recesso contrattuale in relazione alla sopracitata utenza n. 0584 33xxxx inviato all’operatore in data 2 luglio 2019;
- la tardiva/mancata attivazione di servizi collegati alle utenze n. 0584 1301xxxx e n. 0584 1301xxxx;
- l’impossibilità di fruizione dei servizi collegati alla “*nuova linea XDLS*” (utenza n. 0584 1301xxxx, codice cliente 09931675xxxx) e la parziale erogazione del servizio NICI (*Nuvola Italiana Comunicazione Integrata Smart*) sull’utenza n. 0584 1301xxxx (codice cliente 09931676xxxx), nonostante ben quattro tentativi di installazione per un periodo che si è protratto fino a gennaio – febbraio 2020;
- l’improvvisa sospensione dei servizi a far data 1° luglio 2020;
- l’omessa risposta ai reclami.

Sulla mancata lavorazione del recesso contrattuale (utenza n. 0584 33xxxx)

Inoltre la domanda *sub i)*, volta ad ottenere “*[s]torno totale insoluti*”, può essere accolta in relazione alla mancata lavorazione del recesso contrattuale ad oggetto l’utenza n. 0584 33xxxx per i motivi di seguito esposti.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell’art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del

destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del D.L. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento, risulta che la lettera di recesso contrattuale sulla linea 0584 332126 è stata inviata via fax in data 2 luglio 2019, così come confermato dalla ricevuta dello stesso fax.

Atteso che agli atti vi sono le fatture relative alla suddetta linea n. 0584 33xxxx rispettivamente:

- fattura n. 8L0056xxxx, di importo pari a euro 235,29 e relativa al periodo giugno-luglio 2019;
- fattura n. 8L0069xxxx, di importo pari a euro 154,18 e relativa al periodo agosto-settembre 2019;
- fattura n. 8L00833xxxx, di importo pari a euro 188,57 e relativa al periodo ottobre-novembre 2019;
- fattura n. 8L0048xxxx, di importo pari a euro 15,80 e relativa al periodo giugno-luglio 2020;

si deve dedurre una ritardata lavorazione del recesso contrattuale.

Sul punto occorre evidenziare che l'operatore ha lasciato incontestata la doglianza dell'utente, atteso che nulla ha dedotto rispetto a tale linea, in quanto nelle memorie fa riferimento esclusivamente alla linea 0584 1301xxxx.

Ai fini della determinazione della data di efficacia del recesso, si osserva che, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di Tim., appare congruo individuare tale data nel 1° agosto 2019, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione inerente all'utenza n. 0584 33xxxx riferita a periodi

successivi al 1° agosto 2019, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; e dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata/ritardata attivazione delle utenze n. 0584 1301xxxx e n. 0584 1301xxxx.

Parte istante lamenta il malfunzionamento dei servizi *de quibus*, che connota come mancata/ritardata attivazione degli stessi.

Con riferimento alla contestazione circa il lamentato ritardo nella corretta attivazione dei servizi di cui alla domanda *sub v)* non trova riscontro in atti, per le ragioni di seguito esposte.

Richiamate le Condizioni Generali di Contratto di TIM, dalle quali emerge la tempistica di 70 giorni dall'emissione dell'ordinativo per la realizzazione di un collegamento NICI, risulta che l'attivazione sarebbe dovuta avvenire entro la data del 2 agosto 2019 a partire dalla richiesta del 24 maggio 2019, data di inoltro della richiesta di attivazione da parte dell'istante.

Orbene, dalla documentazione in atti, si evince che l'istante, con una PEC del 26 luglio 2019 inviata all'operatore ad oggetto "*mancata abilitazioni linee coda*", lamentava, piuttosto che la mancata attivazione, la non corretta attivazione del servizio, evidenziando di aver "*più volte segnalato ai configuratori e al 191 il disservizio, e pur avendo già addebitato il servizio, non [poteva fruire] ancora la gestione delle code come previsto da contratto*". Tale reclamo risulta reiterato con la segnalazione del 27 agosto 2019, nella quale scrive all'agente lamentando che il tecnico TIM lo aveva informato "*che due linee sole non sono sufficienti per gestire le code*".

Tale circostanza conferma che non si tratta di mancata attivazione, quanto piuttosto di disservizio sulle utenze, per le quali riceveva le fatture. Lo stesso istante, in replica, fa un cenno ai servizi "*richiesti ma non funzionanti*".

Pertanto, la domanda d'indennizzo per la mancata/ritardata attivazione *sub v)* non può ritenersi meritevole di accoglimento.

Sulla discontinua erogazione dei servizi collegati all'utenza n. 0584 1301xxxx e sulla mancata erogazione del servizio "xDLS" sull'utenza n. 0584 1301xxxx

Con riferimento ai servizi inclusivi del centralino sull'utenza n. 0584 1301xxxx l'istante lamenta un irregolare funzionamento, non conforme a quanto promesso e generante numerosi errori e inefficienze. Parte istante contesta, altresì, la mancata fruizione del servizio xDLS sull'utenza n. 0584 1301xxxx.

Di contro l'operatore ha dedotto la corretta erogazione dei servizi affermando che l'istante, "*fino alla data di effettiva cessazione della linea, ne ha regolarmente fruito*".

La domanda è meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati.

Sul punto giova richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio

2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

Inoltre, sono da considerare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, quando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'operatore TIM ha dedotto la corretta gestione del cliente, evidenziando di non aver ricevuto segnalazioni dallo stesso.

Giova richiamare, al contrario, che l'istante, a seguire dalla sopracitata PEC del 2 agosto 2019 inviata all'operatore per lamentare l'irregolare fruizione del servizio di centralino, ha inoltrato le seguenti segnalazioni:

- con la segnalazione del 27 agosto 2019, l'utente scrive all'agente lamentando che il tecnico TIM lo aveva informato *“che due linee sole non sono sufficienti per gestire le code”*;
- con e-mail del 10 settembre 2019: l'utente scrive alla casella di posta dedicata al servizio NICI per lamentare *“che pur avendo (...) più volte segnalato ai configuratori al 800 12xxxx, al 191 a TCL, inviando pec, email e dopo aver un buon numero di ticket per il disservizio il disservizio, contattato il (...) referente commerciale (...) e pur avendo già addebitato il servizio”* persisteva la lamentata con corretta funzionalità del servizio;
- con la segnalazione del 16 settembre 2019, l'utente scrive all'agente per lamentare che era intervenuto il tecnico che aveva risolto alcuni problemi, ma persisteva il problema dell'attivazione della segreteria fuori dell'orario di lavoro.

- con la segnalazione ad una e-mail ad un indirizzo TIM del 9 ottobre 2019 effettua un reclamo generale lamentando tutte le problematiche ancora non risolte, inclusa la doppia fatturazione;
- con la segnalazione dell'11 ottobre 2019 inviata ad un indirizzo e-mail riconducibile all'operatore TIM lamenta il persistere di problemi sono rimasti alcuni messaggi di errore
- con la segnalazione del 21 ottobre 2019 inviata a mezzo e-mail avvisa che la segreteria a smesso di funzionare
- con la segnalazione del 25 novembre 2019 comunica che ha effettuato la registrazione al portale NICI, ma non si risolvono le problematiche riscontrate nei mesi.

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

Dunque, sulla base della documentazione in atti, parte istante evidenzia, per quanto riguarda i servizi nel nuovo contratto, che l'installazione corretta degli apparati e dei servizi associati non sia avvenuta prima del gennaio 2020 e, fino a quel periodo, ha riscontrato numerosi disservizi.

Venendo a prendere in considerazione, per prima cosa, il servizio voce/centralino/portale NICI, deve evidenziarsi che, dalle fatture in atti, risulta che, sulla linea fissa n. 0584 1301xxxx, fosse attivo un servizio con canone d'importo pari ad euro 80,00 bimestrali a titolo di *“TIM Comunicazione Integrata”*, oltre alla Rata addebito Prodotti Comunicazione Integrata Smart pari ad euro 75,88.

Attesa la contestazione dell'utente di non aver mai potuto fruire di un *upgrade* tecnologico dei servizi previsti dal nuovo contratto, l'operatore ha dedotto di aver *“attivato regolarmente i servizi richiesti dall'istante (...) e (...) consegnato gli apparati acquistati in vendita rateale, in applicazione dei termini e delle modalità previste nelle condizioni generali di contratto di comunicazione integrata, espressamente approvate dall'istante nella modulistica allegata ex adverso”*.

Tuttavia l'operatore, per quanto abbia affermato la regolare consegna e l'installazione degli apparati, non ha indicato, oltre che provato, la data d'esecuzione di tale adempimento contrattuale né ha depositato la documentazione attestante la regolare fornitura dei servizi voce e centralino associati al contratto.

A fronte delle continue segnalazioni sopra elencate volte a segnalare malfunzionamenti che hanno interessato i servizi che, secondo quanto riferito dall'utente, avrebbero dovuto migliorare la gestione integrata della telefonia e connettività aziendale, l'operatore si è limitato ad evidenziare la corretta erogazione dei servizi lamentati, laddove avrebbe dovuto dimostrare la corretta e regolare fruizione dei

servizi mediante produzione di report valevoli ad attestare la corretta installazione del centralino e delle sue funzionalità, incluso il portale NICI.

Venendo al servizio di connettività ad internet, si evidenzia che, dalle fatture in atti, si evince che, sulla linea fissa n. 0584 1301xxxx, risultava attivo Internet xDLS Professional BMG 256K (pari ad euro 160,00 canone fisso oltre la spesa di Noleggio Router Basic, pari ad euro 10,00).

Attesa la contestazione di parte istante di non aver mai fruito della nuova linea xDLS l'operatore ha evidenziato che “[l]a linea n. 05841301xxxx, i servizi connessi e gli apparati sono stati attivati e consegnati regolarmente alla controparte che, pertanto, fino alla data di effettiva cessazione della linea ne ha regolarmente fruito”.

Tuttavia, attesa la contestazione di parte istante, l'operatore non ha provato di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie per la corretta installazione dei servizi stessi. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Telecom Italia avrebbe dovuto produrre copia dei *files di log* delle relative connessioni di accesso ad Internet nel periodo contestato.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine ai disservizi subiti caratterizzati dalla erogazione discontinua della piattaforma dedicata ai servizi integrati VOIP e centralino, nonché sulla mancata erogazione dei servizi di connettività ad internet xDLS; ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- “[i]n caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”;

- “[n]el caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.

Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura *business* delle utenze oggetto della controversia.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina quanto segue:

1. per quanto riguarda il servizio voce, centralino e piattaforma NICI sull'utenza n. 0584 1301xxxx, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 26 luglio 2019, data della prima segnalazione indicata

dall'istante, e il *dies ad quem* nel giorno 31 gennaio 2020, atteso che l'istante, senza specificare la data precisa, evidenzia più volte che risoluzione del disservizio avveniva a fine gennaio/inizio febbraio 2020. Pertanto, in accoglimento della domanda *sub vi*) l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 1.134,00 (mille e cento trentaquattro/00) pari ad euro per 159 giorni di erogazione parziale del servizio globalmente inteso sull'utenza n. 0584 1301xxxx ed i servizi associati, computato secondo il parametro di euro 6.00 *pro die*.

2. Per quanto riguarda il servizio di connettività ad internet xDLS sull'utenza n. 0584 1301xxxx, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 9 ottobre 2019, data della segnalazione generale che non riguarda il solo servizio di centralino, e il *dies ad quem* nel giorno 31 gennaio 2020, atteso che l'istante, senza specificare la data precisa, evidenzia più volte che risoluzione del disservizio avveniva nel gennaio 2020. a fine gennaio/inizio febbraio 2020. Pertanto, in accoglimento della domanda *sub vi*) l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 1.368,00 (mille e trecentosessantotto/00) per 114 giorni di mancata erogazione del servizio xDLS sull'utenza n. 0584 1301xxxx, computato secondo il parametro di euro 12.00 *pro die*.

Sulla sospensione dei servizi sulle utenze n. 0584 1301xxxx e n. 0584 1301xxxx

Parte istante ha contestato, a far data 1° luglio 2020, l'improvvisa sospensione dei servizi sulle utenze *de quibus*, laddove l'operatore non ha dedotto nulla di specifico sul punto, sostenendo la corretta erogazione dei servizi fino alla cessazione e non fornendo precisazione alcuna in merito alla contestazione delle fatture e all'insoluto. L'istante ha, altresì, precisato che in data 14 agosto 2020 inviava una lettera di recesso contrattuale.

La doglianza relativa alla richiesta *sub ii*) è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Innanzitutto, con riferimento alla richiesta d'indennizzo per la sospensione del servizio, si precisa fin da subito che l'applicazione dell'articolo 4 del Regolamento sugli indennizzi è svincolato dalla previsione di cui all'articolo 13, comma 1, del citato Regolamento, il quale dispone, con esplicita limitazione della sua applicazione, che “[n]elle 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”.

In primis, poi, si richiama la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, in proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”. Si rammenta, inoltre, che 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.

Nel caso di specie si rileva che parte istante ha descritto di aver subito la totale dei servizi a far data 1° luglio 2020, senza il ricevimento di alcun preavviso e nulla ha dedotto in merito alla contestazione circa le fatture impagate, precisamente elencate dall'utente negli scritti difensivi. Inoltre deve rilevarsi che l'operatore non ha dimostrato di aver adempiuto correttamente all'obbligazione di competenza in corrispondenza dell'avvenuta cessazione dell'utenza, in quanto la stessa non risulta preceduta da alcun preavviso di risoluzione contrattuale.

Per quanto sopra esposto, in assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio, ed in particolare in assenza di prova del preavviso, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Pertanto, l'operatore, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa del servizio 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*”.

Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, attesa la natura *business* delle utenze oggetto della controversia.

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 1° luglio 2020, data d'inizio della sospensione, e il *dies ad quem* nel 9 agosto 2020 data a partire dalla quale il contratto n. 09931676xxxx risulta cessato (come emerge dalla fattura del 6° del 2020 del 14 ottobre 2020).

Pertanto, per il periodo di sospensione sulle n. 2 utenze (n. 0584 1301xxxx e n. 0584 1301xxxx) per complessivi 40 giorni, parte istante ha diritto alla corrispondenza di un indennizzo pari a euro 1.200,00 (mille e duecento/00) computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die*.

Sulla domanda di storno/rimborso della fatturazione emessa per servizi non fruiti e/o non correttamente erogati.

Parte istante ha dettagliatamente contestato la fatturazione emessa dall'operatore, laddove l'operatore ha sostanzialmente dedotto la corretta erogazione dei servizi fino alla cessazione degli stessi.

La doglianza di parte istante è parzialmente fondata e, dunque, merita un parziale accoglimento la domanda *sub i*) di “[s]torno totale insoluti”, intesa quale richiesta di

storno e/o il rimborso della fatturazione dei servizi non fruiti non correttamente erogati nei periodi contestati,

Come già indicato, nei periodi di assenza di servizi, l'operatore non ha dimostrato l'erogazione dei servizi sulle utenze *de quibus*, emettendo comunque la fatturazione puntualmente contestata da parte istante.

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che 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; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

La società TIM è tenuta, quindi, a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) e a ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale connessa pratica di recupero del credito in relazione a:

- di quanto fatturato in relazione al codice cliente n. 09931675xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale fino al 31 gennaio 2020.
- di quanto fatturato in relazione al codice cliente n. 09931676xxxx dal sorgere del rapporto contrattuale fino al 26 luglio 2020, in assenza della data della prima installazione del servizio si assume la data della prima segnalazione.
- di quanto fatturato in relazione ai codici clienti n. 09931676xxxx e n. 09931675xxxx dal 1° luglio 2020 fino alla fine del ciclo di fatturazione con l'esclusione, nell'ambito della presente disamina, delle spese inerenti agli apparati.

In relazione alla richiesta *sub i)* per la parte in cui è volta ad ottenere lo storno/rimborso della fatturazione emessa in costanza di disservizio parziale, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in quanto la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di specie, ovvero la qualità non adeguata agli standard dello stesso, "*non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze*" (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR).

Sulla mancata risposta ai reclami

Agli atti del procedimento risultano plurime segnalazioni volte ad ottenere la corretta funzionalità del servizio, che possono ritenersi assorbite dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Risulta, tuttavia, inesitato un reclamo inviato dall'istante con PEC del 26 luglio 2019, per lamentare l'irregolare fruizione del servizio di centralino e per contestare l'emissione di fatture in relazione ad un contratto non ancora eseguito, allegato al reclamo stesso. Tale reclamo risulta seguito da uno successivo del 20 marzo 2020, anch'esso inviato per PEC e ad oggetto le medesime doglianze, anche se maggiormente esplicate. L'unica risposta di TIM del 17 aprile 2020 risulta generica e non esaustiva in merito alle doglianze dell'istante.

La domanda *sub iii)* di “*indennizzo da mancata risposta ai reclami*”, è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Al riguardo va preso in considerazione il principio di “risposta cumulativa” facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui “*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*”.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 25 agosto 2019 detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 26 luglio 2019 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 26 gennaio 2021.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 520 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

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 TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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, della somma pari ad euro 1.134,00 (mille e cento trentaquattro/00) a titolo d'indennizzo per l'erogazione parziale dei servizi riferiti all'utenza n. 0584 1301xxxx;
3. 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, della somma di euro pari all'importo di euro 1.368,00 (milletrecento sessantotto/00) a titolo d'indennizzo per la mancata erogazione del servizio xDLS sull'utenza n. 0584 1301xxxx.
4. 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, della somma di euro pari all'importo di euro 1.200,00 (mille e duecento/00) a titolo d'indennizzo per la sospensione delle utenze n. 0584 1301xxxx e n. 0584 1301xxxx.
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, della somma pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
6. La società TIM SpA (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione, con il ritiro in gratuità della pratica di recupero del credito eventualmente aperta, della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza):
 - di tutta la fatturazione inerente all'utenza n. 0584 33xxxx riferita a periodi successivi al 1° agosto 2019, fino a conclusione del ciclo di fatturazione;
 - di quanto fatturato in relazione al codice cliente n. 09931675xxxx (utenza n. 05841301xxxx) dal sorgere del rapporto contrattuale fino al 31 gennaio 2020.
 - di quanto fatturato in relazione al codice cliente n. 09931676xxxx (utenza n. 05841301xxxx) dal sorgere del rapporto contrattuale fino al 26 luglio 2020, in assenza della data della prima installazione del servizio si assume la data della prima segnalazione.
 - di quanto fatturato in relazione ai codici clienti n. 09931676xxxx e n. 09931675xxxx (utenze n. 05841301xxxx e n. 05841301xxxx) dal 1° luglio 2020 fino alla fine del ciclo di fatturazione con l'esclusione, nell'ambito della presente disamina, delle spese inerenti agli apparati.



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.)