

DELIBERA N. 71/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / TIM S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/442551/2021)**

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 15/07/2021 acquisita con protocollo n. 0307697 del 15/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 120458xxxx, contesta all'operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, il prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore e la mancata risposta ai reclami.

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

- “nonostante il passaggio ad altro operatore avvenuto in data 13.11.2019, (...) continuava a ricevere le fatture da parte della compagnia telefonica”;
- “stante il prosieguo della fatturazione inviava comunque una disdetta con PEC del 12 febbraio 2020”;
- inviava, per il tramite del legale, un reclamo del 21 aprile 2020;
- constatava, inoltre, di aver “subito indebita fatturazione a 28gg”.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto

- i) “storno dell'insoluto presente - indennizzo per mancata risposta al reclamo del 05.06.2020”;
- ii) “indennizzo per indebita fatturazione a 28gg”.

In data 26 maggio 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.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva datata 30 settembre 2021, ha preliminarmente richiamato che l'utenza interessata è l' "[u]tenza fissa, business n. 0501300xxxx, attiva".

Con riferimento ai *"fatti all'origine della controversia"* l'operatore ha richiamato che la *"[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla presunta mancata lavorazione della richiesta di disdetta per l'utenza oggetto del presente procedimento e sul presunto mancato riscontro al reclamo asseritamente inoltrato all'operatore in data 21 aprile 2020."*

L'operatore TIM ha, *"nel merito"*, sostenuto l' *"infondatezza della richiesta di indennizzo per la presunta mancata lavorazione della richiesta di disdetta"*. Al riguardo ha sostenuto che *"[l]e contestazioni avversarie sono del tutto infondate per i motivi di seguito esposti"*.

L'operatore ha respinto quanto dedotto da parte istante che *"sostiene di aver effettuato il passaggio ad altro operatore dall'11 novembre 2019 per la linea oggetto del presente procedimento e che invece Tim avrebbe illegittimamente proseguito il ciclo di fatturazione"*.

L'operatore ha dedotto che *"[l]a ricostruzione fornita da controparte non corrisponde alle risultanze dei sistemi interni di Tim"*. Al riguardo ha rilevato che:

- *"Da quello che consta all'operatore, parte istante, in data 26 aprile 2019 richiedeva l'attivazione del servizio "NICI" (nuvola italiana comunicazione integrata)."*
- *"Tale offerta prevedeva l'attivazione di diverse utenze (nello specifico: n. 0501300xxxx, n. 05076xxxx, n. 0501114xxxx, n. 0501114xxxx, n. 09341355xxxx, n. 0501300xxxx e n. 050721xxxx) tra cui anche di quella n. 0501300xxxx oggetto del presente procedimento. A seguito della richiesta ricevuta, l'operatore provvedeva tempestivamente ad attivare il predetto servizio"*.
- *"Parte istante ha sempre regolarmente usufruito di tutti i servizi offerti dall'operatore, tuttavia, nelle more dell'esecuzione del contratto decideva di richiedere la cessazione di alcune utenze"*.
- *Successivamente "parte istante, per la linea n. 05076xxxx richiedeva il passaggio verso altro operatore in data 2 dicembre 2019, tant'è che la stessa è cessata in data 9 gennaio 2020, per le linee n. 0501114xxxx, n. 0501114xxxx inoltrava opportuna richiesta di disdetta, tant'è che le stesse sono cessate in data 20 maggio 2021, mentre le utenze n. 050721xxxx e n. 0501300xxxx sono*

cessate per morosità rispettivamente in data 13 novembre 2020 e 11 giugno 2021”.

- Invece *“l’istante per l’utenza n. 09341355xxxx e per quella n. 0501300xxxx, oggetto del presente procedimento, non ha mai inoltrato alcuna richiesta di disdetta e controparte non è in grado di dimostrare il contrario stante l’assenza di allegazioni probatorie sul punto”.*

Con riferimento alla disdetta, l’operatore ha evidenziato che, *“dal documento depositato dalla società istante nel fascicolo documentale, che dovrebbe dimostrare l’inoltro di una richiesta di disdetta per la linea n. 0501300xxxx in data 12 febbraio 2020, (...), in primo luogo si rileva che detto documento è privo di una valida ricevuta di spedizione, in secondo luogo, quand’anche si volesse prendere in considerazione il contenuto della predetta richiesta, occorre rilevare che la stessa è priva dell’indicazione del numero dell’utenza per la quale si richiedeva la cessazione (circostanza di particolare rilevanza dato che l’istante usufruiva di ben 7 utenze), è priva del codice cliente dell’intestatario del contratto e del relativo documento di riconoscimento”.*

La società TIM ha ritenuto *“opportuno precisare che ai sensi dell’art. 7 comma 3 delle condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico. La disdetta e l’esercizio del diritto di recesso descritti ai precedenti commi 7.1 e 7.2 dovranno essere inviati, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità. In alternativa, nel rispetto del termine indicato, il recesso può essere comunicato con le modalità telematiche messe a disposizione da TIM (a titolo esemplificativo e non esaustivo tramite il sito tim.it), chiamando il Servizio Clienti 187, oppure con PEC(...), allegando anche in tale caso fotocopia del documento di identità”.*

La società TIM ha, quindi, dedotto che, *“[c]onsiderato che l’istante per l’utenza n. 0501300xxxx (oggetto del presente procedimento) non ha mai inoltrato alcuna richiesta di disdetta l’operatore ha legittimamente proseguito il ciclo di fatturazione [e] che non v’è ragione alcuna per stornare la posizione debitoria (che, peraltro, ammonta ad euro 10.575,40), come invece richiesto da controparte”.*

L’operatore ha respinto la doglianza di parte istante che, *“inoltre, richiede genericamente ed impropriamente un indennizzo per la presunta mancata lavorazione della richiesta di disdetta”.*

Sul punto l’operatore ha ritenuto opportuno *“precisare che la mancata/tardiva lavorazione della disdetta da luogo allo storno/rimborso non certo ad indennizzo. In applicazione della giurisprudenza costante dell’Agcom, invero, la mancata lavorazione di una disdetta non sarebbe mai produttiva di indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto (“l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell’alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi*

dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate, per l'utenza interessata, successivamente alla richiesta di cessazione (eventualità che certamente nel caso di specie non potrebbe concretizzarsi)".

L'operatore, altresì, dedotto l'“infondatezza della richiesta di indennizzo per il presunto mancato riscontro al reclamo asseritamente inoltrato all'operatore in data 21 aprile 2020”.

In particolare, ha respinto la ricostruzione di “[p]arte istante [che] lamenta, anche, una presunta carenza di interlocuzione da parte dell'operatore. A sostegno delle proprie deduzioni controparte ha depositato nel fascicolo documentale un reclamo asseritamente inoltrato all'operatore 21 aprile 2020. Tuttavia, controparte omette di considerare che l'operatore ha fornito pronta ed esauriente risposta alla predetta segnalazione (si veda la lettera del 17 settembre 2020 doc.2)”.

La società TIM ha, quindi, evidenziato come “non corrisponda al vero quanto lamentato da parte istante in merito alla carenza di interlocuzione dell'operatore che, si badi bene, indirizzava sempre le proprie lettere di risposta al medesimo indirizzo utilizzato quale recapito di fatturazione, sicché sussiste una presunzione di avvenuta ricezione”.

L'operatore ha concluso insistendo nella richiesta di “respingere l'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e comunque sfornita di prova per i motivi sopra esposti”.

3. 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.

Preliminarmente deve evidenziarsi che il caso in esame verte sulla prosecuzione della fatturazione dopo il recesso contrattuale effettuato con PEC del 12 febbraio 2020, sulla fatturazione a 28 giorni, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla mancata lavorazione del recesso

L'istante lamenta una mancata lavorazione del recesso contrattuale, ritualmente esercitato in data 12 febbraio 2020, a mezzo PEC. Di contro l'operatore ha sostenuto la correttezza della fatturazione per una incompletezza della documentazione in atti.

La domanda *sub i)* può essere accolta nei termini 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 dalla predetta 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.

Parte istante ha contestato il prosieguo della fatturazione sull'utenza oggetto del procedimento nonostante rituale disdetta prodotta in atti. Di contro l'operatore Tim, nei propri scritti difensivi, ha dedotto che *“dal documento depositato dalla società istante nel fascicolo documentale, che dovrebbe dimostrare l'inoltro di una richiesta di disdetta per la linea n. 0501300xxxx in data 12 febbraio 2020, (...), in primo luogo si rileva che detto documento è privo di una valida ricevuta di spedizione, in secondo luogo, quand'anche si volesse prendere in considerazione il contenuto della predetta richiesta, occorre rilevare che la stessa è priva dell'indicazione del numero dell'utenza per la quale si richiedeva la cessazione (circostanza di particolare rilevanza dato che l'istante usufruiva di ben 7 utenze), è priva del codice cliente dell'intestatario del contratto e del relativo documento di riconoscimento”*.

Sul punto si evidenzia che la lettera agli atti ad oggetto le *“Disdette servizi relativi alla fattura n. 8L0078xxxx [e] n. 8z0074xxxx”* risultano inviate per PEC all'indirizzo adibito dall'operatore e corredate della ricevuta di avvenuta consegna, nonché del documento d'identità.

Al riguardo si puntualizza che l'indirizzo PEC utilizzato dall'utente è, infatti, riconducibile all'operatore, in quanto è espressamente richiamato anche nell'apposito registro online *“INI PEC”*, l'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico e destinato alla ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese che si intenda contattare. Pertanto, si osserva che sarebbe stato onere della società convenuta trasmettere il reclamo così ricevuto all'apposita divisione interna che si occupa della gestione del servizio clienti.

E' da evidenziarsi che, risultando incontestato che l'utente abbia inviato tale recesso, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente, contestando solo *ex post* una irregolarità della documentazione ai fini della gestione del recesso contrattuale.

Di fatto l'operatore, pur avendo dedotto la correttezza della fatturazione emessa, attesa la contestazione dell'istante circa l'avvenuto passaggio ad altro operatore nella gestione dei servizi telefonici e di accesso ad internet, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati sull'utenza n. 050 1300xxxx. L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Viceversa la società TIM si è limitata ad osservare genericamente che “[p]arte istante ha sempre regolarmente usufruito di tutti i servizi offerti dall'operatore”

Tutto ciò premesso, con riferimento all'efficacia del recesso si osserva che, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di Tim, appare congruo individuare tale data nel giorno 13 marzo 2020, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso inviato tramite PEC del 12 febbraio 2020, (come da documentazione in atti).

Dal fascicolo istruttorio non risulta che, entro il suddetto termine, l'operatore abbia dato corso alla richiesta di recesso contrattuale per i servizi *de quibus* sull'utenza n. 050 1300xxxx.

Pertanto è da evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che prosegua ad emettere fatture indebitamente.

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento parziale della domanda *sub i)* sotto il profilo dell'emissione della fatturazione dopo la disdetta, 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 riferita all'utenza n. 050 1300xxxx, a far data 13 marzo 2020 (efficacia del recesso), fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito emesse e ad eccezione fatta per i costi di disattivazione ed eventuali addebiti connessi a prodotti/apparati offerti congiuntamente al servizio principale, in ossequio al disposto delle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, approvate con delibera n. 487/18/CONS; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla fatturazione a 28 giorni

Parte istante ha lamentato di aver ricevuto una fatturazione su 28 giorni, anziché su base mensile. In relazione a tale disagio formula una richiesta d'indennizzo della quale l'operatore eccepisce, in generale, l'infondatezza.

La doglianza *sub ii)* relativa alla asserita “*per indebita fatturazione a 28gg*” non può essere accolta per le ragioni che seguono.

L'istante ha, infatti, omissis di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria. L'utente, infatti, non ha allegato la fatturazione oggetto di doglianza.

Pertanto tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare un riscontro in merito a quanto lamentato, omettendo di indicare il periodo di riferimento utile al ricalcolo.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la prova della regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (ex multis, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Per i motivi suesposti, vista l'estrema genericità dell'istanza, non emergendo, in particolare, alcuna indicazione atta ad individuare le voci contestate ed a chiarire il quantum delle somme di cui si chiede il rimborso, la domanda sub ii) non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha dedotto la mancata risposta ad un reclamo, trasmesso per PEC, datato 21 aprile 2020, per il tramite del legale di fiducia. Di contro l'operatore ha eccepito che *"[a] sostegno delle proprie deduzioni controparte ha depositato nel fascicolo documentale un reclamo asseritamente inoltrato all'operatore [il] 21 aprile 2020. Tuttavia, controparte omette di considerare che l'operatore ha fornito pronta ed esauriente risposta alla predetta segnalazione (si veda la lettera del 17 settembre 2020 doc.2)"*.

La domanda sub i) dell'istante per la parte volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo può essere accolta per le ragioni che seguono.

Con riferimento al reclamo sopracitato si osserva che, sebbene agli atti del procedimento non risulti la ricevuta di avvenuta consegna della PEC datata 21 aprile 2020 inviata dal legale di fiducia, tuttavia la risposta di TIM del 17 settembre 2020, comunque tardiva, prodotta dall'operatore, prova il tracciamento della segnalazione ivi citata del 28 aprile 2020. La stessa riporta testualmente quanto segue: *"in riferimento alla Sua segnalazione pratica n.ro 1-1337933xxxx pervenuta il 28/04/2020 relativa agli addebiti in fattura, e come da colloquio telefonico intercorso con [l'utente] (...), Le*

comuniciamo di aver effettuato le dovute verifiche sui nostri sistemi amministrativi/gestionali dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta.”

In merito al citato riscontro, occorre richiamare che l’articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto. Ciò al fine di rendere all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esauritivo in merito al disservizio di cui si duole.

Per questi motivi, nel caso in esame, si ritiene che la risposta dell’operatore “*di aver effettuato le dovute verifiche sui (...) sistemi amministrativi/gestionali dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la (...) richiesta*” non sia adeguata, in quanto generica e immotivata.

Pertanto, trova applicazione l’art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo “*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità*” è previsto “*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*”.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 28 maggio 2020, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta al reclamo del 28 aprile 2020 (come da tracciamento nella risposta di TIM) e il *dies ad quem* nella data dell’udienza di conciliazione del 26 maggio 2021.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub ii)*, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’indennizzo per la mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) calcolato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die*.

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 dalla società XXX nei confronti dell’operatore TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a

decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 050 1300xxxx, a far data 13 marzo 2020 (efficacia del recesso), fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito emesse e ad eccezione fatta per i costi di disattivazione ed eventuali addebiti connessi a prodotti/apparati offerti congiuntamente al servizio principale, in ossequio al disposto delle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, approvate con delibera n. 487/18/CONS; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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, 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.)