

DELIBERA N. 128/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(GU14/517433/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 ottobre 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 dell’utente XXX, del 14/04/2022 acquisita con protocollo n. 0126195 del 14/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante contesta all’operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, la sospensione non preavvisata dei servizi sull’utenza residenziale n. 327 989xxxx e la disattivazione dell’offerta collegata alla vendita rateale di un apparato.

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

- Constatava “*la sospensione senza preavviso della propria linea mobile, nonostante vi fosse addebito dell’offerta su carta di credito*”;
- Stante la mancata risoluzione del problema, in data 27 marzo 2022, nell’ambito della procedura conciliativa richiedeva al Corecom Toscana l’adozione di un provvedimento urgente (GU5/512394/2022), lamentando la sospensione del servizio per motivi amministrativi dal 16 marzo 2022.
- L’operatore, nell’ambito di tale procedura, con nota del 28 marzo 2022, comunicava “*che la linea [era] stata riattivata*”.
- Constatava che era stata disattivata dall’operatore l’offerta precedentemente attiva sulla propria utenza mobile.

In data 13 aprile 2022 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.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, con “*quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.00*”:

- i) “*riattivazione linea e offerta preesistente*”;
- ii) “*storno insoluto*”;
- iii) l’“*indennizzo per sospensione illegittima*”.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 10 giugno 2022, ha specificato preliminarmente che l'utenza interessata è di tipologia *“Utenza mobile 327989xxxx – privata”* e che *“[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sull'asserita illegittima sospensione della linea 327989xxxx, da data non precisata”*.

L'operatore ha eccepito, in via preliminare l'*“inammissibilità della richiesta pecuniaria svolta nei confronti di TIM. Comunque, inammissibilità delle domande volte a formulare domande risarcitorie”*.

A tal fine rileva *“la natura dichiaratamente risarcitoria della medesima che – seppur quantificata in € 500– risulta comunque 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'Organo Collegiale...con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno”).”*.

Sul punto ha osservato, altresì, che *“la richiesta avversaria, potrebbe – ove ne ricorressero i presupposti (circostanze che nel caso di specie si contesta fermamente) essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: “Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto “dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale.”)*. 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. Si domanda, pertanto, in via preliminare che la domanda risarcitoria formulata dall'istante venga dichiarata inammissibile, perché formulata in violazione dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS.”.

La società TIM ha rilevato i *“motivi di infondatezza nel merito”* eccependo quanto segue:

- *“le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito presunti disservizi sulla linea n. 327989xxxx che, da data non precisata, avrebbero reso l'utenza inattiva”*;

- *“sotto il profilo temporale, senza neppure indicare, le modalità con le quali il presunto malfunzionamento si sarebbe manifestato e, soprattutto, senza individuare il dies a quo e il dies ad quem del disservizio o dei singoli episodi”.*
- *“l’infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l’istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. Non viene nemmeno documentato alcun reclamo. Controparte, infine, non deposita le fatture contestate per le quali viene richiesto lo storno. Non viene nemmeno fornita la prova del pagamento dei conti attraverso addebito su carta di credito. In termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l’onere di depositare la prova dell’addebito degli importi contestati, precisando anche le singole voci per le quali si richiede lo storno o il rimborso. La parte istante deve, altresì, documentare il pagamento delle somme che si assumono pagate indebitamente. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l’istanza risulta generica e indeterminata “... stante l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito il mancato accoglimento della domanda “non avendo l’utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno” (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale “la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse”; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIRper la quale “non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l’istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell’avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica”). Controparte, dunque, non ha adempiuto l’onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano respinte”.*
- *“Infondatezza della domanda in punto di illegittima sospensione della linea mobile. Assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/rimborso. Insussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione di indennizzo”.*

Inoltre l’operatore TIM, “nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto è emerso da controllo all’interno dei propri sistemi”, ha osservato che l’“istante lamenta di aver subito un’illegitima sospensione della linea sulla SIM n. 327989xxxx, da data e per un periodo non indicato, in ragione di una morosità inesistente e, comunque, per fatto asseritamente imputabile a TIM”.

L’operatore ha contestato “[q]uanto affermato [dall’istante perché], in realtà, non trova riscontro nei sistemi di TIM, anzi è apertamente smentito dalle risultanze documentali [allegate] alla presente memoria”.

Sul punto ha rilevato quanto segue:

- *“da verifica interna è emerso che l’istante, 25.1.2020 aveva attivo con TIM un piano tariffario che prevedeva l’acquisto di uno smartphone, con pagamento rateizzato mediante addebito su carta di credito, denominato “RT64H TIM NEXT PLUS 25High” (Doc.1). L’istante corrispondeva regolarmente il prezzo di vendita rateale sino alla data del 28.10.2020, mentre le rate successive non venivano saldate. Infatti, l’addebito delle rate di €31.90 con scadenza dal 25.11.2021 in poi, venivano negati senza che TIM ricevesse alcuna informazione preventiva o preavviso, come emerge dalla schermata di sistema (Doc. 2)”.*
- *“l’istante veniva tempestivamente informata del mancato esito dei pagamenti e, nonostante ciò, non provvedeva al saldo delle somme insolute e, in ogni caso, non inoltrava alcuna comunicazione, reclamo o richiesta a TIM (né scritta né a mezzo del servizio clienti). In data 7.11.2021, infatti, Tim invia[va] sulla linea sms di alert con il seguente testo: “La tua offerta rateizzata su carta di credito sarà disattivata il 07-12-2021 con eventuali costi per cessazione anticipata. Chiama subito il 119”, al quale seguiva altro SMS alert “TIM NEXT PLUS è stata disattivata, come hai richiesto. Per info vai su app MyTIM app.tim.it/MyTIM oppure chiama il 409161”, come emerge dalla schermata di sistema (Doc. 3) allegata”.*
- *sulla base di quanto evidenziato TIM ha dedotto di aver agito “in applicazione delle condizioni generali di vendita prodotti (Doc.4), inviava all’istante comunicazione di risoluzione contrattuale per inadempimento ed emetteva fattura di chiusura (Doc.5), con addebito del saldo delle rate insolute e dei costi di cessazione. Il tutto come previsto dall’art. 8 (Risoluzione del Contratto) delle citate condizioni generali”.*
- *“La posizione insoluta ha, dunque, generato la sospensione amministrativa dell’utenza dal 27.3.2022; sospensione che, pur a fronte del persistere della morosità, TIM revocava non appena ricevuta istanza GU5”.*
- *“nessuna censura possa essere mossa al comportamento di TIM. Alla luce di tale esatta ricostruzione fattuale è, dunque, pacifico come la condotta posta in essere dall’esponente società sia stata diligente e, comunque, legittima”.*
- *“nessun indennizzo [può] essere liquidato a favore dell’istante, in quanto il comportamento di TIM non potrebbe comunque essere ritenuta contra jus, perché esattamente previsto dal contratto e dalle condizioni generali applicabili 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 al momento dell’attivazione dei servizi e dalle condizioni generali della vendita prodotto (cfr. Doc.5)”.*
- *“non risultano comunque pervenuti reclami relativi ai presunti inadempimenti oggi contestati, in data antecedente all’introduzione del procedimento GU5. In proposito, invero, giova richiamare il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo i quali, da un lato, 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, anche in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere l'indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione e, a fortiori, quando tale reclamo non sia stato inoltrato o, comunque, non sia stato opportunamente documentato, come nel caso di specie. Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS".

L'operatore TIM ha, infine, concluso che "[n]essuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento".

3. La replica dell'istante

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, per il tramite del legale, in data 10 giugno 2022, ha depositato una nota di replica alla memoria difensiva di Tim precisando quanto segue:

- *“Quanto prodotto da TIM in memoria non fa che confermare la illegittima sospensione della linea, infatti è circostanza pacifica che nel SMS del 07.12.2021 TIM informava la cliente che TIM NEXT PLUS è stata disattivata, come hai richiesto”.*
- *“Altrettanto pacifico che la cliente NON ha mai richiesto tale disattivazione e pertanto la stessa è da ritenersi illegittima ed indennizzabile secondo le delibere AGCOM”.*
- *“è stata necessaria una procedura GU5 per poter riattivare il servizio sospeso”.*

Parte istante ha, pertanto, insistito nelle proprie richieste: *“Lo storno dell'insoluto, il ripristino della rateizzazione 30 mesi e l'indennizzo per la sospensione illegittima”.*

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 si rileva quanto segue:

- Con riferimento alla domanda *sub i)* per la parte volta alla *“riattivazione linea”* si rileva la cessata materia del contendere, atteso che l'utenza oggetto del procedimento è stata ripristinata nell'ambito della procedura GU5.
- Con riferimento alla domanda *sub i)*, per la parte volta alla *“riattivazione (...) offerta preesistente”* si evidenzia che nella replica l'istante ha specificato la richiesta, descrivendola come volta al *“ripristino della rateizzazione 30 mesi”*. In tali termini sarà intesa e valutata nella presente disamina.

- La domanda *sub ii)* volta ad ottenere lo “*storno insoluto*” sarà considerata congiuntamente alla richiesta di ripristino della rateizzazione relativa all’acquisto del terminale e al periodo di sospensione amministrativa.

Sulla sospensione amministrativa

Parte istante ha lamentato, con l’introduzione del formulario GU5, la sospensione dal 16 marzo 2022 dell’utenza *de qua* fino il 28 marzo 2022, data in cui l’operatore comunicava “*che la linea [era] stata riattivata*”. Di contro l’operatore ha sostenuto che “*nessun indennizzo [può] essere liquidato a favore dell’istante, in quanto il comportamento di TIM non potrebbe comunque essere ritenuta contra jus, perché esattamente previsto dal contratto e dalle condizioni generali applicabili 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 al momento dell’attivazione dei servizi e dalle condizioni generali della vendita prodotto (cfr. Doc.5)*”.

La domanda *sub iii)* può essere accolta nei termini di seguito esposti.

Innanzitutto, con riferimento alla richiesta d’indennizzo per sospensione del servizio telefonico, 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 deve rilevarsi che l’operatore non ha dimostrato di aver adempiuto correttamente all’obbligazione di propria competenza, inviando comunicazione del preavviso di sospensione che l’utente, nel formulario GU5, afferma essersi protratta dal 16 marzo 2022 dell’utenza *de qua* fino il 28 marzo 2022, problematica risolta nell’ambito del medesimo procedimento.

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 di cui all’utenza n. 327

989xxxx 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 dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 16 marzo 2022, data d'inizio della sospensione, e il *dies ad quem* nel 28 marzo 2022 data della riattivazione.

Pertanto, per il periodo di sospensione del servizio telefonico di cui all'utenza n. 327 989xxxx, parte istante ha diritto alla corrispondenza di un indennizzo pari a euro 90,00 (novanta/00) computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per 12 giorni di sospensione.

Inoltre, in relazione alla domanda *sub ii)*, la società TIM è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 327 989xxxx nel periodo di sospensione 16 – 28 marzo 2022, fino alla fine del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla cessazione dell'offerta e la connessa rateizzazione del prodotto

Parte istante lamenta la cessazione non richiesta dell'offerta attiva sulla sua utenza, comprensiva dell'acquisto rateizzato di un apparato. Di contro l'operatore ha dedotto di aver correttamente informato l'utente sul mancato pagamento delle rate dal 25 novembre 2021.

La doglianza dell'utente *sub ii)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati.

Nel caso di specie l'operatore ha rappresentato in memoria, di aver preavvisato la disattivazione a seguito della morosità dell'utente. In particolare l'operatore ha dedotto che *“l'addebito delle rate di €31.90 con scadenza dal 25.11.2021 in poi, venivano negati senza che TIM ricevesse alcuna informazione preventiva o preavviso, come emerge dalla schermata di sistema”*. Sul punto deve evidenziarsi che l'istante ha fermamente negato di aver ricevuto tale avviso di disattivazione, chiedendo di poter riottenere l'attivazione dell'offerta e della rateizzazione in corso.

A fronte della contestazione dell'utente, l'operatore convenuto ha dichiarato che *“l'istante veniva tempestivamente informata del mancato esito dei pagamenti e, nonostante ciò, non provvedeva al saldo delle somme insolute e, in ogni caso, non inoltrava alcuna comunicazione, reclamo o richiesta a TIM (né scritta né a mezzo del servizio clienti). In data 7.11.2021, infatti, Tim invia[va] sulla linea sms di alert con il seguente testo: “La tua offerta rateizzata su carta di credito sarà disattivata il 07-12-2021 con eventuali costi per cessazione anticipata. Chiama subito il 119”, al quale seguiva altro SMS alert “TIM NEXT PLUS è stata disattivata, come hai richiesto. Per*

info vai su app MyTIM app.tim.it/MyTIM oppure chiama il 409161”, come emerge dalla schermata di sistema (Doc. 3) allegata”.

Tuttavia si rileva che l’operatore si è limitato ad allegare la copia del messaggio inviato, immagine estratta dai propri sistemi, con l’indicazione della consegna del messaggio.

Tanto premesso, attesa la contestazione dell’istante di non aver ricevuto alcunché, dalla documentazione prodotta da TIM, non risulta possibile verificare che l’informativa sia stata effettivamente ricevuta dall’utente.

Pertanto, non ritenendo idonea prova le schermate di produzione unilaterale quali gli “*screenshot*” depositati dall’operatore, all’esito delle risultanze istruttorie deve concludersi che non risulta documentato in atti dall’operatore il preavviso di disattivazione dell’offerta, soprattutto alla luce del fatto che l’istante afferma di non aver ricevuto alcun *alert* in merito.

Quindi, alla luce di quanto sopra rilevato circa l’avvenuta disattivazione non preavvisata dell’offerta attiva sul numero n. 327 989xxxx, si dispone la regolarizzazione contabile-amministrativa dell’istante, con lo storno (rimborso in caso di avvenuto pagamento) delle rate residue addebitate in un’unica soluzione e ripristinando la rateizzazione relativa al terminale acquistato a rate, già prevista con l’offerta “*TIM NEXT PLUS*” previgente alla data del 7 dicembre 2021. Si dispone, altresì, il ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta.

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 Sig.ra XXX, in data 14/04/2022 nei confronti di TIM S.p.A. (Kena mobile).
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l’importo pari a euro 90,00 (novanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell’utenza n. 327 989xxxx.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) in relazione all’utenza n. 327 989xxxx, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) delle rate residue addebitate in un’unica soluzione e ripristinando la rateizzazione relativa al terminale acquistato a rate, già prevista con l’offerta “*TIM NEXT PLUS*” previgente alla data del 7 dicembre 2021. L’operatore è tenuto, altresì, al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.



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 ottobre 2023

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.)