



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n.74/2018**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]  
UTENZA MOBILE PRIVATA N. [REDACTED] VS TIM S.P.A.**

L'anno duemiladiciotto, il giorno 12 del mese di novembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	

**DELIBERA N. 74/2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**DI [REDACTED] UTENZA MOBILE PRIVATA N. [REDACTED]**

**VS TIM S.P.A.**

**(Prot. n. 12039/C del 30 novembre 2017)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 12/11/2018;

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 L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

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”*;

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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] utenza mobile privata n. [REDACTED], presentata in data 30 novembre 2017, prot. n. 12039/C, contro Tim S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

### **1. La posizione della parte istante**

L’istante, in riferimento all’utenza mobile privata n. [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 30/11/2017, ha lamentato l’attivazione non richiesta di servizi oltre che addebiti ingiustificati e il malfunzionamento della linea.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- a. *“attivazione di promozione non richiesta denominata PRIME GO del costo di € 0,50 a settimana dal gennaio 2016 circa alla data odierna, senza mai disattivarlo (circa 97 settimane per circa € 48,5)”*;
- b. *“altri addebiti ingiustificati”*;
- c. *“inesatto funzionamento della linea, assolutamente assente in alcune giornate”*;
- d. *“pagamento del prezzo per la segreteria telefonica, servizio mai richiesto e mai utilizzato, e del quale aveva richiesto la disattivazione”*;
- e. *“reclami del 19/10/2016 e 24/01/2017, mai riscontrati”*.

Mediante l’intervento di questa Autorità l’istante ha richiesto:

- i) *“€ 150 per gli addebiti”*;
- ii) *“€ 100 per problemi di linea”*;
- iii) *“€ 200 per attivazione di servizi non richiesti”*
- iv) *“€ 600 per mancata risposta ai reclami”*.
- v) *“€ 300 per il mancato invio del traffico”*.

## 2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 19.03.2018, in merito all'istanza di definizione ha esposto *“che a seguito di rimodulazione tariffaria applicata dal 15.06.16 il piano tariffario diventava Tim prime Go, che prevedeva un mese gratuito e poi un costo settimanale di € 0,46. Tale variazione contrattuale era presente sul sito della Telecom Italia ed inoltre l'istante era stato posto a conoscenza tramite di invio di regolare SMS.”* Ha osservato infatti che: *“L'art. 70 del Codice delle comunicazioni Elettroniche, prevede che gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino gli adempimenti stabiliti nella predetta norma (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni”*.

Ha dedotto quindi che *“qualora l'operatore abbia adempiuto al disposto di cui all'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente, è quello del recesso senza penali.”* Ha ritenuto, pertanto che la rimodulazione fosse stata effettuata nel rispetto della normativa vigente.

Ha precisato inoltre che *“in data 30.09.16 l'utenza migra sul profilo tariffario “Tim base” in esenzione spese, nonostante normalmente i cambi profili vanno effettuati verso i centri Tim ed hanno un costo di €7,00. In data 21.10.16 perviene fax da parte del legale dell'utente privo di procura ed a tale reclamo la società risponde con lettera del 17.12.16 con la quale si richiede la procura prima di fornire informazioni in merito. Non sono presenti altri reclami scritti né risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia a fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Nel caso che ci occupa, non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo (Delibera Co.re.com Umbria n. 13 del 20.02.2018)”*. Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza asserendo che la società ha varato il piano tariffario senza costi e di conseguenza ha sostenuto che non si ravvisano responsabilità contrattuali in capo alla stessa.

L'istante con memoria di replica presentata a mezzo mail in data 19.03.2018 ha dichiarato che *“Le doglianze lamentate in relazione alla linea telefonica mobile TIM [redacted] riguardano l'attivazione del servizio PRIME GO, in via assolutamente arbitraria e non richiesta, oltre che addebiti relativi alla segreteria telefonica (anch'essa non richiesta anzi espressamente disattivata).”* Ha osservato che *“sul punto Telecom Italia ammette di aver operato il cambio attivandone uno (non richiesto) dai contenuti mai pubblicizzati né precisati. Telecom ritiene di aver agito nel rispetto della normativa*

vigente asserendo di aver inviato un SMS, del quale non si è degnata di fornire alcun tipo di prova. Ha quindi, replicato che "è ovvio che tale tipo di dichiarazione unilaterale di controparte lascia il tempo che trova e non è assolutamente vera. L'sms non è mai stato inviato al Sig. [REDACTED]. Per tale ragione l'attivazione della PRIME GO, che è un piano tariffario, si configura esattamente come una attivazione di piano non richiesto, e pertanto va corrisposto il relativo indennizzo. Parimenti dicasi per la segreteria telefonica per la quale controparte non ha neppure abbozzato una difesa. Neppure sui disservizi di linea Telecom è stata in grado di approntare una difesa. Anche la mancata risposta al reclamo scritto risulta quanto mai palese. Telecom, infatti, dichiara di aver ricevuto un reclamo e di averlo riscontrato con lettera (allegato 1 alla memoria di Telecom) in cui la compagnia telefonica chiedeva copia della delega della procura o in alternativa la stessa comunicazione sottoscritta in calce dal Sig. [REDACTED]". Ha osservato infine che "il reclamo è stato presentato in data 19.04.16; ben oltre i tempi di risposta la Telecom ha richiesto questa precisazione, che è stata correttamente inviata in data 24.02.2017. E' quindi assolutamente falso quanto affermato da Telecom all'interno della memoria ove si legge "non sono presenti altri reclami scritti".

Successivamente l'istante con successiva memoria deposita in data 29.03.2018 ha ulteriormente precisato quanto rappresentato nella prima memoria di replica. In ordine all'affermazione di Telecom di rimodulazione del piano tariffario Prime Go nel rispetto di delle disposizioni normative, avvenuta tramite l'invio di regolare sms con cui la società avrebbe portato a conoscenza l'utente della modifica apportata, l'istante ha rilevato quanto segue: "Il Codice delle Comunicazioni permette il recesso ma prevede un adeguato preavviso di almeno un mese. Invero l'affermazione di Telecom in merito all'avviso è sprovvista di qualsivoglia prova documentale, ed è stata già espressamente disconosciuta, sin dal principio posto che il sottoscritto [REDACTED] inviava ben due missive in cui dichiarava di non conoscere il motivo di alcuni addebiti. Peraltro Telecom Italia si è limitata ad affermare ( senza mai fornire prova ) di aver inviato un sms, del quale neppure indica la data di invio. In realtà l'sms non è mai stato ricevuto da [REDACTED] ( e TIM avrebbe dovuto darne prova), in ogni la stessa TIM non ha mai fornito del presunto ( e contestato) invio, rendendo, quindi, impossibile finanche la verifica del rispetto di quanto previsto dall'invocato art. 70 comma 4 ( preavviso di un mese)". HA dunque dedotto che " dalla stessa documentazione prodotta e, contestuale ammissione di controparte, emerge che il profilo tariffario è mutato dal 15.6.2016 al 30.09.2016, per un periodo, cioè, pari a giorni 107, che rispondono al numero di 15 settimane e due giorni (...). Per quanto attiene alla mancata risposta ai reclami scritti, vi è prova lampante dell' atteggiamento scorretto di Telecom Italia. [REDACTED] ha, infatti, formulato un reclamo scritto reiterato ben due volte come da pec prodotte del 24.2.17 e del 19.4. 2016. Sul punto Telecom ha falsamente affermato che è stato prodotto un solo reclamo "senza procura". A parte che già nel primo reclamo era presente la procura, è da dirsi che il Sig. [REDACTED] ha provveduto a inoltrare nuovamente il reclamo con la sottoscrizione per ratifica e conferma. Si segnala quindi l'increscioso atteggiamento di TIM che afferma falsamente che "non vi sono altri reclami".

Infine ha effettuato il calcolo dell'ammontate degli indennizzi applicabile alla fattispecie e per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo ha richiesto la liquidazione della somma di € 600,00 alla luce della nuova formulazione prevista dall'art. 12 dell'Allegato B alla Delibera n. 227/15 CONS laddove la stessa la si ritenesse applicabile al caso in esame.

### **3. Motivazione della decisione**

#### Valutazioni preliminari.

Preliminarmente, si rileva che la domanda di cui al punto v) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione, avente ad oggetto la richiesta di "*indennizzo per mancato invio delle traffico*" deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del *Regolamento* di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

#### Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

L'oggetto del contenzioso è 1) la legittimità o meno della rimodulazione tariffaria del piano tariffario "Tim prime Go" presente sull'utenza mobile n. [REDACTED] effettuata dall'operatore il 15 giugno 2016 e la modalità con cui tale rimodulazione è stata comunicata all'istante; 2) l'addebito di somme per l'attivazione del servizio accessorio mai richiesto di segreteria telefonica; 3) il malfunzionamento della linea.

È pacifica l'esistenza del contratto di utenza telefonica prepagata tra il Sig. [REDACTED] e la società TIM, con numerazione [REDACTED]. E' altresì pacifica la rimodulazione effettuata dall'operatore, sulle cui modalità di preavviso vi è invece contrasto. Secondo l'istante la rimodulazione peggiorativa sarebbe stata effettuata senza alcun preavviso. Secondo l'operatore, invece, la rimodulazione sarebbe stata adeguatamente comunicata nel rispetto della normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche: "Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni."

In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile e alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n.

9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677), il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Nella fattispecie, incombeva pertanto all'operatore l'onere di provare di aver adeguatamente preavvisato l'utente della effettuazione della rimodulazione tariffaria, dei suoi reali contenuti e della possibilità di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 70 comma 4 Codice delle Comunicazioni.

Tale prova non è stata fornita da Telecom, la quale nella sua memoria si è limitata ad esporre in merito alle modalità informative utilizzate che *“la variazione contrattuale era presente sul sito della Telecom Italia ed inoltre l'istante era stato posto a conoscenza tramite di invio di regolare SMS”*. Nessuna prova viene fornita in ordine alla effettiva comunicazione inoltrata all'utente a mezzo SMS dell'operazione di rimodulazione. Messaggio che l'utente peraltro dichiara di non aver mai ricevuto. Né può considerarsi valido il messaggio pubblicato sul sito web dell'operatore, in quanto, lo stesso si ritiene sia un mezzo non idoneo ai fini della effettiva conoscenza della modifica tariffaria e delle possibili azioni conseguenti alla modifica.

Non avendo comunicato alla parte istante la modifica tariffaria nei termini previsti dall'art. 70 comma 4, l'operatore ha di fatto negato al cliente la possibilità di esercitare il diritto di recesso e, se del caso, di scegliere altro operatore ed altre tariffe corrispondenti, in concreto, alle proprie caratteristiche ed abitudini di utente telefonico.

L'operatore ha, inoltre, ripetutamente violato le norme dettate dall'Autorità in materia di attivazioni di servizi a pagamento non richiesti, ed in particolare l'articolo 3 della delibera 664/06/CONS che testualmente prevede che *“Ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non significa consenso.*

*In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha*

*disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva.*”

Il gestore telefonico, per adempiere formalmente e sostanzialmente al dettato dell'articolo 3 Delibera 664/06/CONS, avrebbe dovuto procedere alla preventiva verifica della volontà inequivoca del cliente prima dell'attivazione di qualsiasi servizio a pagamento: verifica che non risulta essere stata effettuata, risultando anzi il contrario, e cioè la ripetuta manifestazione di volontà negativa da parte dell'utente, che ha prontamente contestato i servizi non richiesti.

Si ritiene pertanto, sotto questo profilo, che la condotta dell'operatore non sia stata conforme agli obblighi normativi previsti, e, a fronte di tale inadempimento, spetta all'utente un indennizzo ai sensi **Articolo 8 comma 1 e 2 dell'Allegato A** alla delibera n. 73/11/CONS **secondo il quale:** 1. *Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione.*

2. *“Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione*

Ne consegue l'illegittimità di tutte le somme addebitate da Tim, ed il conseguente obbligo del gestore al rimborso in favore dell'utente che le ha puntualmente pagate.

Dalla documentazione prodotta emerge che il profilo tariffario “TIM prime GO” è stato attivato dal 15.6.2016 al 30.09.2016, per un periodo, cioè, pari a giorni 107, che corrispondono al numero di 15 settimane e due giorni. Sul punto, oltre le prime settimane gratuite, per le altre 11 settimane l'istante si è visto addebitare ingiustamente la somma di 0,46 per un totale di € 5.06 di cui ha diritto al rimborso.

Per quanto concerne l'attivazione del servizio accessorio non richiesto di segreteria telefonica, l'utente lamenta di aver pagato un prezzo, tuttavia non indica e non fornisce prova dell'ammontare della somma indebitamente corrisposta gestore. Pertanto la relativa richiesta di rimborso non può essere accolta.

Inoltre ai sensi suindicato art. 8, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, appare equo e proporzionale riconoscere un indennizzo giornaliero pari ad € 1,00 per ogni giorno di indebita attivazione di profilo tariffario non richiesto, ossia per 107 giorni compresi tra il 15 giugno 2016 (data di attivazione del piano tariffario “Tim prime Go”) e il 30 settembre 2016 (data in cui l'utenza migra sul profilo tariffario “Tim base”), per un totale di € 107,00.

La richiesta della parte istante di cui al punto ii), avente ad oggetto l'indennizzo per malfunzionamento della linea non merita accoglimento.

Nel caso di specie, l'utente, nell'istanza, lamenta genericamente "l'inesatto funzionamento della linea, assolutamente assente in alcune giornate", senza tuttavia precisare il periodo temporale in cui si sarebbe verificato il disservizio e né la durata dello stesso.

L'istante afferma di avere subito dei disservizi ma non ne specifica affatto la natura né di avere tempestivamente provveduto ad informarne il gestore. Invero, in assenza di riferimenti forniti dall'utente, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio lamentato, non consente una valutazione adeguata (Agcom, Delibere nn. 3/11/CIR, 50/11/CIR, 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR 92/15/CIR).

A tal riguardo, si rileva che l'unico reclamo che risulta essere stato inoltrato all'operatore in data 24/02/2017, per il tramite di un legale, riguarda la complessiva contestazione di tutti le problematiche lamentate nella presente istanza e per quanto concerne lo specifica doglianza circa il malfunzionamento del servizio l'utente nella predetta comunicazione afferma che: "Il [redacted] subisce altri disservizi, tra cui l'inesatto funzionamento della linea che durante alcune giornate risulta assolutamente assente o comunque molto debole." Appare con tutta evidenza la indeterminatezza della contestazione sollevata anche nel reclamo scritto. La domanda deve essere, pertanto, rigettata.

La richiesta di cui al punto iv) relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

Risultano agli atti due comunicazioni a mezzo pec inoltrate all'operatore Telecom in ordine alle quali l'utente afferma di non aver mai ricevuto alcuna risposta.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 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.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la tardiva risposta da parte del gestore, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Tuttavia, in ordine alla prima comunicazione del 19.10.2016, inoltrata per il tramite del difensore dell'istante, appare legittima la richiesta del gestore - prima di entrare nel merito della segnalazione- di ricevere la procura o copia della delega conferita dall'intestatario dell'utenza.

Pertanto ai fini del calcolo dell'indennizzo si avrà riguardo al soltanto al secondo reclamo munito di sottoscrizione dell'istante e trasmesso sempre a mezzo pec in data 24 febbraio 2017.

A ciò si aggiunga che l'indennizzo si ritiene debba essere computato comunque in misura unitaria, a norma del comma 2 dell'art. 11 del regolamento in quanto, pur avendo la parte reclamato a mezzo di più missive, nelle stesse si ribadivano sostanzialmente volta per volta le medesime problematiche.

Per la determinazione dell'indennizzo l'art 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS stabilisce che: *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00"*.

Inoltre la Carta servizi Tim prevede che l'operatore esaminerà i reclami e fornirà al cliente una risposta entro 30 (trenta) giorni solari dal loro ricevimento.

A fronte, pertanto, del reclamo scritto inoltrato dall'istante con pec del 24.02.2017, in considerazione dei 277 giorni intercorrenti dal ricevimento del reclamo da parte del gestore intervenuto in quest'ultima data a quella del 28.11.2017, giorno dell'udienza di conciliazione durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione, decurtati i sopraccitati 30 gg. previsti dalle Condizioni Generali di Contratto agli atti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 277,00 a titolo di indennizzo, calcolato (come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi).

Infine la richiesta dell'utente volta ad ottenere gli indennizzi per mancata risposta al reclamo secondo i parametri contenuti nel nuovo Regolamento in materia di indennizzi, varato dal consiglio dell'Autorità, non può essere accolta poiché – vertendosi intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è certamente non applicabile al caso di specie. Difatti la *Delibera N. 347/18/CONS Modifica del Regolamento in materia di indennizzi*

*applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS all' art. 2 stabilisce che "La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito web dell'Autorità" e al successivo articolo 3 statuisce che " Le disposizioni del presente regolamento concernenti gli indennizzi da riconoscere in sede di definizione delle controversie si applicano ai procedimenti per i quali la relativa istanza sia stata presentata successivamente alla data di entrata in vigore della presente delibera".*

Tale delibera è stata pubblicata sul sito dell'Agcom in data 21 luglio 2018.

Pertanto le disposizioni ivi contenute si applicano ai procedimenti per i quali la relativa istanza sia stata presentata successivamente a tale data.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14, utenza mobile privata n. [REDACTED], presentata in data 30 novembre 2017, prot. n. 12039/C, dall'utente [REDACTED] vs Tim S.p.A.;

#### **Delibera**

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

1. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **€ 107,00** (centosette/00) **a titolo di indennizzo** ex art 8, comma 2, allegato A Delibera 73/11/CONS;
2. rimborsare l'importo di **€ 5,06** per indebita attivazione del profilo "Tim prime Go";
3. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **€ 277,00** (duecentosettantasette/00) a titolo di indennizzo ex art. 11 commi 1 e 2 Allegato A Delibera 73/11/CONS;
4. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **€ 100,00** (euro cento/00) a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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

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.

IL DIRIGENTE  
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

