

DELIBERA N. 115/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx / TIM S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/401182/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 13 luglio 2022;

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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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. 390/21/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province*”

autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni".

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *"Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura"* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del *"Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia"*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza dell'utente xxxx, del 01/03/2021 acquisita con protocollo n. 0106161 del 01/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

1. La posizione dell'istante.

L'istante riguardo alla linea fissa residenziale n. 0587 7xxxx con TIM S.p.A. (Kena mobile) (di seguito, per brevità, TIM), lamenta l'ADSL non funzionante e a tratti lenta e instabile.

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha segnalato l'*"errato addebito da parte di Tim spa (ex.Telecom Italia) [del] servizio assistenza software hardware a pagamento di euro 29,95 non richiesto [, nonché l']irregolare e discontinua erogazione del servizio Adsl da parte di Tim spa (ex.Telecom It.), per la lentezza e l'instabilità della linea Adsl dal 14/01/20 al 15/10/20"*. L'istante ha richiesto inoltre il *"rimborso a Tim spa (ex.Telecom Italia) degli addebiti per mancato servizio consegna elenchi anni 2015-2016-2017-2018"* e ha contestato i *"solleciti da parte di Tim spa (ex.Telecom Italia) degli importi parziali di ft. del 2015-2016, di euro 16,26 ed euro 2,38"*, in quanto secondo l'istante *"non (...) dovuti"*. Infine ha lamentato la *"mancata risposta e tardiva ai diversi reclami scritti da parte di Tim spa (ex.Telecom It.)"*.

In particolare, *"relativamente alla problematica principale"*, l'istante ha dichiarato che *"in data 14/01/20 [ha] richiesto il servizio di assistenza tecnica gratuito per l'Adsl non funzionante ed a tratti lenta/instabile, tramite il 187. Per due volte un tecnico della Tim ha chiamato, però parlando con [il] figlio, in quanto [l'istante si trovava] al lavoro ed entrambe le volte poi è caduta la telefonata, senza poi aver un seguito ed una soluzione. Se non che dopo è arrivato un messaggio [dall'operatore] che avvisava che avrebbero addebitato il servizio doctor home (assist.software/hardware) di Tim di Euro 29,95 iva inclusa e che [l'istante] ha (...) contestato sia telefonicamente al 187, che nei fax e che come anticipato [all'operatore che aveva] fatto l'addebito, [ha] provveduto a scalare l'importo dal pagamento della fattura stessa [ft*

RL00999029/2020], pagando la differenza [di 34,89 euro] con un bollettino”. L’istante ha aggiunto inoltre che “sempre dal 14/01/20 (giorno della segnalazione fatta) in avanti [ha] continuato ad avere problemi di lentezza e di instabilità con l’Adsl, in quanto anziché viaggiare a 20 mega come sarebbe previsto dall’offerta Tim Super Adsl (opzione voce) (...) mediamente viaggiav[a] tra i 3 e i 6/7 mega, come anche constatato dall’operatore del servizio tecnico Tim 187 che in data 01/04/20 ad esempio ha effettuato le prove di velocità (verificando una velocità tra i 6/7 mega) e (...) che avrebbe poi riferito ad un tecnico esterno, di controllare la problematica della velocità che non arrivava come avrebbe dovuto” e che “dal 01/04/2020 e fino a tutto il 15/10/2020 (ultimo giorno con l’Adsl prima di passare alla fibra) (...) la situazione ha continuato a essere la stessa, con la linea Adsl lenta ed instabile”.

“Relativamente alla richiesta di rimborso di Euro 18,10 [vedasi] fax del 17/02/20 per il mancato servizio di consegna degli elenchi per gli anni 2015-2016-2017-2018-2019” l’istante ha dichiarato che “in fattura [gli] è stato stornato l’importo di euro 3,90 per il 2019 e quindi [sarebbe] ancora in attesa di ricevere il rimborso dei rimanenti Euro 14,20 per la mancata consegna degli elenchi 2015-2016-2017-2018”.

“Relativamente al sollecito di pagamento di Tim, per i residui di Euro 16,26 ed Euro 2,38 (rispettivamente delle ft. RL06515690/2015 e ft. RL00677011/2016)” l’istante ha dichiarato di aver “risposto dettagliatamente con fax [allegato] in data 13/02/20, a dimostrazione che gli Euro 16,26 erano già stati (...) pagati e che gli euro 2,38 non erano (...) dovuti”. In tale fax infatti l’istante ha riportato “in riferimento alla fattura RL00677011/2016 di euro 42,28 [di aver] provveduto al pagamento con bollettino di 39,90 (...), togliendo l’indennità di ritardato pagamento (...) non dovuta, in quanto i disguidi degli errati addebiti sono dovuti a un (...) errore [dell’operatore]”. Quanto alla fattura RL06515690/2015 di euro 29,87 l’istante dichiara di aver saldato con un “bollettino di euro 19,64 il cui importo è dato dalla somma di varie fatture e di una nota di credito” e cioè “saldo rimanenza ft RL03365423 - RL04290895 16,26 + saldo ft RL04571779 22,64 – saldo NC RL05510021 49,19 + saldo Ft RL06515690 29,87 = tot pagato 19,64”

“Relativamente alla richiesta di rimborso giorni erosi per la fatturazione 28 giorni” l’istante ha dichiarato di aver “ricevuto il rimborso in fattura”.

Infine, l’istante ha lamentato “la mancata risposta e/o tardiva risposta ai (...) reclami scritti”, in particolare al “reclamo scritto del 16/01/20 e del 24/02/20 per l’errato addebito del contributo di assistenza telefonica hardware/software e per il malfunzionamento della linea Adsl [ha] ricevuto risposta (...) in data 06/04/20”. Peraltro in tale risposta l’operatore ha sostenuto che “il costo per la consulenza tecnica a pagamento per la corretta configurazione delle apparecchiature (PC, modem ecc.) è dovuto se le difficoltà riscontrate non sono riconducibili a momentanei disservizi della rete TIM. [confermando] che l’addebito del contributo è dovuto sia ad intervento risolto che ad intervento non risolto, nel caso il tecnico abbia comunque operato sul PC del Cliente” aggiungendo che “i guasti (...) segnalati in data 14/01/2020 sono stati risolti entro i termini stabiliti dalle Condizioni Generali di contratto adsl, pertanto nulla è dovuto a titolo di indennizzo per ritardata riparazione”. L’istante ha continuato dichiarando che: “al reclamo scritto del 13/02/20, in merito all’errato sollecito

[dell'operatore] di due residui di fatture del 2015 e 2016, non [ha] ricevuto nessuna risposta" e che "al reclamo scritto del 17/02/20 per la richiesta di rimborso addebito servizio consegna elenchi non effettuata per gli 2015-2016-2017-2018-2019 [ha] ricevuto risposta (...) in data 19/06/20". In tale risposta l'operatore ha riportato di "aver variato il consenso per la consegna dell'elenco telefonico in data 25/02/2020, ma che non è previsto il rimborso per gli anni precedenti". Infine l'istante ha concluso lamentando che "al reclamo scritto del 25/02/20, per la richiesta di rimborso giorni erosi per la fatturazione 28 giorni, [ha] ricevuto risposta (...) in data 12/05/20".

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) L'“emissione nota di credito euro 29,95 per il servizio software-hardware a pagamento non richiesto”;*
- ii) la “liquidazione indennizzo per malfunzionamento (lenta ed instabile) della linea Adsl dal 14/01/2020 al 15/10/20 quantificabile in euro 3,00 al giorno”;*
- iii) la “liquidazione indennizzo per le mancate e tardive risposte ai reclami scritti per oltre 330 giorni, quantificabile in euro 2,50 al giorno”;*
- iv) il “rimborso degli addebiti di euro 14,20 per il mancato servizio di consegna elenchi degli anni 2015-2016-2017-2018”;*
- v) il “riconoscimento del fatto che i residui parziali delle ft. del 2015 e 2016 di euro 16,26 ed euro 2,38 non sono (...) dovuti”.*

In data 3 dicembre 2020 la parte istante ha esperito nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso (prot. n. N. 7947-2020-TO-1039 del 03/12/2020).

2. La posizione dell'operatore.

In data 18 aprile 2021 l'operatore, tramite il proprio legale, ha presentato le memorie, eccependo l'infondatezza dell'istanza *“in merito alla presunta lentezza della connessione internet protratta per circa 10 mesi in quanto non è stata depositata dall'Istante alcuna prova tecnica documentale certificata da software ed applicativi utili a misurare la propria connessione internet”.*

Rispetto alle problematiche lamentate dall'istante relativamente alla lentezza dell'Adsl l'operatore ha dichiarato che *“il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni. A tal fine il Cliente deve scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it un software di misurazione certificato dall'Agcom, con cui verificare la qualità della propria connessione ad internet. Invero, la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS e regolante, appunto, la qualità del servizio internet, prevede la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite Nemesys, sito autorizzato dall'Agcom, la misurazione della velocità delle connessioni e, qualora i parametri non corrispondano ai valori minimi di*

upload e download stabiliti, richiedere soltanto la cessazione del servizio senza penali. Pertanto, al fine di provare l'asserita debolezza del segnale e/o la scarsa qualità della connessione in sé che rende il servizio instabile, è necessario innanzitutto munirsi del test Nemesys. Acquisita tale documentazione, l'utente finale può soltanto recedere dal servizio in esenzione spese e non ha diritto ad alcun indennizzo, come da disciplina vigente". Pertanto l'istante "avrebbe dovuto misurare la velocità delle connessioni e qualora i parametri non fossero stati in linea con l'Offerta Commerciale sottoscritta avrebbe potuto recedere dal servizio in esenzione spese". Secondo l'operatore, quindi, "non sussiste il diritto ad ottenere gli indennizzi richiesti per l'asserita e non provata connessione internet lenta".

Con riferimento alle segnalazioni di reclamo per malfunzionamenti l'operatore ha dichiarato di essere intervenuto "tempestivamente 4 volte per verificare e riparare quanto lamentato dall'Istante e, come risulta dai Trouble Ticket allegati, gli interventi di riparazione dei guasti sono stati chiusi entro la tempistica prevista dalla "Carta dei Servizi", ovvero, entro 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione". Infatti secondo alcune verifiche "la rete wifi a 5 GHz risulta[va] disabilitata e (...) il canale radio della rete wifi a 2.4 GHz risulta[va] configurato in modalità manuale. [Inoltre] non sono state riscontrate saturazioni sugli apparati di rete su cui la linea transita. Eventuali problemi di navigazione vanno ricercati in un possibile problema sulla rete interna del cliente (interferenze di altri apparati wifi nell'ambiente circostante, altri elementi disturbanti nella propagazione delle onde radio, tipologia di dispositivi utilizzati)". Inoltre, nei citati "Retrocartellini" [è emerso] che "la Velocità" è pienamente in regola rispetto alla lunghezza della linea ed è congrua con l'offerta commerciale". Infine, si rappresenta che dai "Retrocartellini" allegati i guasti segnalati sono stati risolti entro i termini stabiliti dalle Condizioni Generali di Contratto, pertanto nulla è dovuto a titolo di indennizzo per ritardata riparazione".

A proposito della richiesta di indennizzi per mancato riscontro a reclamo, l'operatore ha dichiarato di aver fornito "3 riscontri ai reclami inoltrati da quest'ultimo (allegati in Conciliaweb) e precisamente: in data 12 maggio 2020, TIM ha comunicato all'Istante l'accredito su fattura di prossima emissione dell'importo pari ad euro € 37,82, iva inclusa a titolo di rimborso per fatturazione a 28 giorni; in data 19 giugno 2020, quest'ultima ha confermato la fondatezza dell'addebito pari a 29,95 euro nella fattura RL00999029 del 6/02/2020 relativo all'assistenza del tecnico SOS PC fornita all'Istante; in data 06/04/2020, [l'operatore] ha informato controparte di aver "effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la tua richiesta in quanto, il costo per la consulenza tecnica a pagamento per la corretta configurazione delle apparecchiature (PC, Modem ecc.) è dovuto e che le difficoltà riscontrate non sono riconducibili a momentanei disservizi della rete TIM". Secondo l'operatore inoltre "gli ultimi due fax inviati dal Signor Bernardoni l'8 giugno ed il 10 luglio 2020 non necessitavano di alcuna risposta il primo perché mera ripetizione di reclami già inoltrati ed il secondo semplicemente perché non [era] tecnicamente una contestazione ma, semplicemente, preannuncia[va] l'intenzione di controparte di voler ricorrere al Corecom". Infatti, "l'art. 12 della delibera 347/187CONS che al comma 2 dispone: "L'indennizzo di cui al comma 1 è computato

in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Relativamente al rimborso per i costi relativi alla consegna elenchi telefonici l'operatore ha dichiarato di aver informato l'istante con la “*missiva del 19/06/2020 (...) che [era] stato “variato il consenso per la consegna dell’elenco telefonico in data 25 febbraio 2020 e che non [era] previsto il rimborso per gli anni precedenti” non avendo quest’ultimo effettuato la richiesta in tempo utile per effettuare le lavorazioni necessarie per annullare la consegna degli elenchi telefonici ed i relativi costi. Risulta[va] emesso accredito di € 3,90 per rimborso elenco presente su Fattura Marzo 2020 [allegata]”*

Infine, l'istante ha richiesto di “*rigettare le richieste [dell’istante] in quanto infondate e non provate”.*

3. La replica dell’istante.

In data 8 maggio 2021 con propria nota di replica, l'istante ha ribadito la propria posizione. Rispetto alle problematiche relative all’ADSL l'istante ha infatti dichiarato di aver provato “*ad effettuare misurazioni con il software certificato dall’Agcom*” ma di non essere riuscito a causa di “*difficoltà di connessione*”, e aggiungendo come “*i tecnici del servizio 187 [avessero] sempre constatato che la problematica continuava a ripetersi, evidenziando un problema di degrado della linea/centralina, facendo intervenire a più riprese i tecnici esterni (...) [che avevano] sempre accertato nel tempo l’instabilità della linea Adsl, oltre a una velocità bassa, mediamente tra i 3 e i 6/7 mega*”. Secondo l'istante “*la problematica non [dipendeva] da un problema della (...) rete interna*”, né “*dal modem [utilizzato] che [era] fornito dall’operatore*”. Inoltre l'istante ha aggiunto che “*il problema della velocità/stabilità dell’Adsl, è stato risolto solo quando [l’operatore] (...) ha offerto la possibilità di passare alla fibra (misto rame) a metà del mese di ottobre 2020, mantenendo lo stesso modem. Inoltre con il passaggio alla fibra è (...) intervenuto un tecnico sul posto, il quale ha constatato che i cavi di competenza [dell’operatore], che si affacciano fuori (...) dell’abitazione erano abbastanza ossidati (...)*”. L'istante ha confermato dunque “*la richiesta di indennizzo per irregolare e discontinua erogazione del servizio Adsl, per la lentezza ed l’instabilità della linea Adsl (...) quantificabile in Euro 3,00 per ogni giorno dal 14/01/20 al 15/10/20 compreso (ultimo giorno prima di passare alla Fibra)*”.

Quanto “*all’addebito di Euro 29,95 per assistenza tecnica hardware/software a pagamento*” l'istante ritiene “*che non siano (...) dovuti in quanto [aveva] richiesto un servizio di assistenza gratuita, telefonando in data 14/01/20 al 187 (come anche da fax del 16/01/20, per risolvere il problema dell’Adsl a tratti non funzionante e a tratti lenta, oltre all’instabilità sempre della linea Adsl*”. Inoltre l'istante ha aggiunto che “*per (...) utilizzare un servizio a pagamento (diversamente dalla (...) richiesta) avrebbero dovuto chiedere l’autorizzazione [a lui stesso, in quanto] intestatario della linea*”.

Sulle “*mancate risposte e/o tardive risposte (...) a tutti i reclami scritti*” l'istante ha ribadito “*che gli indennizzi [sono] dovuti tutti, in quanto trattasi di disservizi diversi uno dall’altro*”. L'istante ha dichiarato che i riscontri scritti dell’operatore ai propri

reclami sono stati “solo tre, infatti in ordine di tempo: in data 06/04/20 [l’istante ha] ricevuto risposta relativamente al (...) reclamo scritto del 16/01/20 per l’errato addebito del contributo assistenza telefonica hardware/software e per il malfunzionamento della linea Adsl. In data 12/05/20 [l’istante ha] ricevuto risposta al (...) reclamo scritto del 25/02/20, in merito [al] rimborso [dei] giorni erosi per la fatturazione 28 giorni. In data 19/06/20 [ha] ricevuto risposta [dall’operatore] che nella prima parte replica[va] a un (...) sollecito del 13/05/20 (...), nella seconda parte risponde[va] al (...) reclamo del 17/02/20, per il rimborso addebito servizio consegna elenchi non effettuata per gli anni precedenti. Inoltre al reclamo scritto del 13/02/20, in merito all’errato sollecito ricevuto [dall’operatore] di due residui da pagare per le fatture del 2015 e 2016 (di euro 16,26 ed euro 2,38 che non sono dovuti) [l’istante] non [ha] mai ricevuto risposta. Infine [...]l’operatore] menzionava anche i (...) fax del 08/06/20 e del 10/07/20, che [l’istante non aveva] preso in considerazione per i ritardi nelle risposte, in quanto il primo era solo un sollecito ed il secondo era la comunicazione di aver attivato la conciliazione”.

Inoltre, in merito “al mancato servizio consegna elenchi relativamente agli anni passati, [per cui l’operatore ha riferito] di aver variato il consenso per la consegna in data 25/02/20 e di aver rimborsato Euro 3,90 (...) quello che [l’istante ha continuato] a contestare (...) è il fatto che il servizio [dall’operatore] incassato pari ad Euro 14,20 per la consegna degli anni 2015-2016-2017-2018, non è mai stato effettuato (quindi la motivazione di non aver fatto la richiesta di variazione consenso per gli anni passati è, secondo [l’istante] priva di fondamento”.

L’istante ha, infine, concluso confermando “tutto quanto già richiesto”.

4. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare, per quanto riguarda l’indennizzo relativo alla fatturazione a 28 giorni richiesto in sede di conciliazione, si rileva che è cessata la materia del contendere. Parte istante infatti ha dichiarato di aver ricevuto “il rimborso in fattura”.

Nel merito:

La domanda *sub ii)*, relativamente alla parte in cui l’istante ha lamentato la lentezza della navigazione internet, non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto, in generale, viene in rilievo la normativa di settore e, in particolare, la Delibera Agcom n. 244/08/CONS, in base alla quale si riconosce all’utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione; nello specifico, si rammenta che ai sensi dell’articolo 8, comma 6, di detta delibera gli operatori si impegnano a rispettare gli *standard* dei valori relativi a ciascun servizio, contrattualmente previsti e comunque resi pubblici, ma qualora l’utente riscontri valori peggiorativi rispetto a quelli garantiti, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura può presentare un reclamo circostanziato all’operatore; in caso di mancato ripristino dei livelli di qualità del servizio nei 30 giorni

successivi alla presentazione del reclamo, l'utente può recedere dal contratto senza sostenere penali di recesso per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa.

Nel caso di specie, l'utente ha dichiarato di aver riscontrato lentezza del servizio ADSL e di aver segnalato il disservizio tramite reclami. Sul punto deve rilevarsi che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettano la funzionalità del servizio medesimo, per cui qualora la qualità del servizio dati sia inferiore ai parametri indicati nel contratto, l'istante, dietro la dimostrazione oggettiva della scarsa qualità rispetto ai parametri promessi, ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo (cfr., in senso conforme Del. nn. 15/18/CIR; 117/18/DTC; 17/19/CIR; 85/19/CIR; 321/20/CIR).

Pertanto la richiesta *sub ii)* di indennizzo per la lentezza del servizio ADSL non può essere accolta.

Viceversa la domanda *sub ii)*, nella parte relativa all'“*irregolare e discontinua erogazione del servizio Adsl*”, può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

In merito al malfunzionamento, a tal fine, si richiama 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.

Tanto premesso e venendo al caso di specie, si precisa che parte istante ha lamentato più volte una sostanziale discontinuità del servizio ADSL. A fronte di tale

doglianza, l'operatore ha dichiarato di essere intervenuto *“tempestivamente (...) per verificare e riparare quanto lamentato dall'Istante”*.

In particolare, l'istante ha prodotto un primo reclamo scritto in data 16 gennaio 2020, reclamo reiterato in data 24 febbraio 2020 e 13 maggio 2020, e ha poi proceduto con l'istanza di conciliazione paritetica in data 7 luglio 2020. Con riferimento al disservizio lamentato occorre richiamare che l'istante ha dichiarato che le problematiche relative al servizio di accesso ad internet sono cessate in data 15 ottobre 2020, *“ultimo giorno con l'Adsl prima di passare alla fibra”*. Tale circostanza risulta, per altro, confermata dalla *“Fattura Novembre 2020”* che contiene l'addebito per *“Nuova TIM Super Mega”*.

Tale disservizio veniva dunque lamentato a partire dal 16 gennaio 2020, laddove l'operatore, *rispondeva di essere intervenuto “tempestivamente 4 volte per verificare e riparare quanto lamentato dall'Istante e, come risulta dai Trouble Ticket allegati, gli interventi di riparazione dei guasti sono stati chiusi entro la tempistica prevista dalla “Carta dei Servizi”, ovvero, entro 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione”* e che *“i guasti segnalati sono stati risolti entro i termini stabiliti dalle Condizioni Generali di Contratto, pertanto nulla è dovuto a titolo di indennizzo per ritardata riparazione”*. Tuttavia, tale asserzione è rimasta priva di un riscontro probatorio, in quanto l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili, ossia da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Inoltre, l'operatore non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati di cui è questione. 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, l'operatore si è limitato a ribadire la correttezza del proprio operato, deducendo di essere intervenuto e di aver risolto i guasti lamentati.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore TIM è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine ai disservizi lamentati sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 6, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi che dispone: *“[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 a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”*.

Nel computo di detto indennizzo, tuttavia, si dovrà tenere conto delle ragioni di seguito esposte. Dall'analisi istruttoria condotta, è emerso che, perdurando la problematica della fornitura irregolare del servizio ADSL protrattasi nell'arco di circa 9 mesi continuativi (16 gennaio - 15 ottobre 2020) parte istante abbia inoltrato, prima

dell'introduzione dell'istanza di conciliazione paritetica in data 7 luglio 2020, tre reclami, rispettivamente, in data 16 gennaio 2020, in data 24 febbraio 2020 e in data 13 maggio 2020.

Con riferimento alla richiesta di un indennizzo avanzata dall'istante per l'intero periodo, non può che rilevare l'assenza di tempestivi e reiterati reclami volti a sollecitare la solerte risoluzione del problema. Difatti, a seguito dell'ultimo reclamo depositato agli atti, recante la data del 13 maggio 2020, parte istante ha assunto un comportamento inerte, caratterizzato dall'assenza di segnalazioni e ha provveduto a inviare istanza di conciliazione paritetica in data 7 luglio 2020.

Sussiste pertanto un periodo temporale prolungato durante il quale l'utente lamenta le problematiche descritte, ma a fronte dell'inerzia dell'operatore assume tuttavia una condotta omissiva, contribuendo in tal modo al perdurare del disservizio. Deve richiamarsi, al riguardo, il consolidato orientamento dell'Autorità, secondo il quale *"...per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto"* (Delibera Agcom n. 23/17/CIR, in ultimo, *ex multis*, Delibera Agcom n. 92/20/CIR).

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 16 gennaio 2020, data della prima segnalazione in atti, e il *dies ad quem* nel giorno 7 luglio 2020, data della presentazione dell'istanza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla somma di euro 519,00 (cinquecento diciannove/00), computati secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* x 173 giorni a titolo d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio ADSL sull'utenza n. 0587 758091.

Parimenti meritevole di accoglimento è domanda *sub i)* relativa all'*"emissione nota di credito euro 29,95 per il servizio software-hardware a pagamento non richiesto"*, con la quale l'istante ha lamentato l'addebito del servizio a pagamento *"doctor home (assist. Software/hardware)"*, in quanto aveva *"richiesto un servizio di assistenza gratuita"*.

Sul punto l'operatore ha dichiarato che *"il costo per la consulenza tecnica a pagamento per la corretta configurazione delle apparecchiature (PC, modem ecc.) è dovuto se le difficoltà riscontrate non sono riconducibili a momentanei disservizi della rete TIM. [confermando] che l'addebito del contributo è dovuto sia ad intervento risolto che ad intervento non risolto, nel caso il tecnico abbia comunque operato sul PC del Cliente"*.

La domanda è meritevole di accoglimento per le seguenti motivazioni.

Preliminarmente deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha ricevuto un addebito per un servizio a pagamento non richiesto.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui 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, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce 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, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'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 o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente si è limitato a ribadire la correttezza dell'addebito. Dalla documentazione, infatti, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura. È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami inviati dall'istante. Infatti, a fronte delle segnalazioni documentate agli atti e

delle richieste dell'utente, il gestore ha ommesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che quest'ultimo non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente.

Ne deriva che, in accoglimento della domanda *sub i*), deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 29,95 (ventinove/95) a titolo di *"Contributo assistenza telefonica/hardware/software"* di cui alla fattura n. RL00999029 del 6 febbraio 2020. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Parimenti meritevole di accoglimento è la richiesta *sub v*) il *"riconoscimento del fatto che i residui parziali delle ft. del 2015 e 2016 non sono (...) dovuti"*.

In relazione a tali somme contestate l'istante ha specificato *"che gli Euro 16,26 erano già stati (...) pagati e che gli euro 2,38 non erano (...) dovuti"*, laddove l'operatore nulla ha eccepito.

La domanda è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito riportate.

Sul punto giova preliminarmente richiamare l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale 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).

Con riferimento al caso di specie, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

Dal corredo istruttorio risulta la documentazione relativa alle fatture del 2015 e 2016 in relazione alle quali l'istante ha compiuto pagamenti parziali. Infatti l'istante ha dichiarato in riferimento alla fattura *"RL00677011/2016 di euro 42,28 [di aver] provveduto al pagamento con bollettino di 39,90 (...), togliendo l'indennità di ritardato pagamento (...) non dovuta, in quanto i disguidi degli errati addebiti sono dovuti a un (...) errore [dell'operatore]"*. Quanto alla fattura RL06515690/2015 di euro 29,87 l'istante dichiara di aver saldato con un *"bollettino di euro 19,64 il cui importo è dato dalla somma di varie fatture e di una nota di credito"* e cioè *"saldo rimanenza ft RL03365423 - RL04290895 16,26 + saldo ft RL04571779 22,64 - saldo NC RL05510021 49,19 + saldo Ft RL06515690 29,87 = tot pagato 19,64"*.

Pertanto, in assenza di controdeduzioni sul punto da parte dell'operatore, in accoglimento della domanda v) deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) *“di euro 16,26 ed euro 2,38 residui parziali delle ft. del 2015 e 2016”*, per un totale di euro 18,64. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Per analoghe motivazioni può essere accolta la domanda *sub iv)* relativamente al *“rimborso degli addebiti di euro 14,20 per il mancato servizio di consegna elenchi degli anni 2015-2016-2017-2018”*.

L'operatore ha lasciato incontestata la doglianza dell'istante, essendosi limitato a dedurre di aver variato il consenso per l'anno 2019, non oggetto di alcuna doglianza, e di aver proceduto all'effettivo rimborso ma nulla ha dedotto rispetto alla mancata consegna degli anni precedenti, né ha dimostrato di aver effettivamente effettuato la consegna degli elenchi contestata dall'istante.

Pertanto, in assenza di controdeduzioni sul punto da parte dell'operatore, in accoglimento della richiesta suddetta, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'importo di euro 14,20 (quattordici/20). L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Infine merita accoglimento la domanda *sub ii)* relativa alla *“liquidazione indennizzo per le mancate e tardive risposte ai reclami scritti per oltre 330 giorni, quantificabile in euro 2,50 al giorno”*, nei limiti di seguito esposti.

Parte istante lamenta la mancata/tardiva risposta a diversi reclami, laddove l'operatore ha eccepito di aver risposto ai reclami dell'istante, chiedendo l'erogazione dell'indennizzo in maniera unitaria.

L'istante ha obiettato che trattasi di fattispecie diverse e i riscontri scritti dell'operatore ai propri reclami possono essere così riassunti:

- la mancata risposta *“al reclamo scritto del 13/02/20, in merito all'errato sollecito ricevuto [dall'operatore] di due residui da pagare per le fatture del 2015 e 2016 (di euro 16,26 ed euro 2,38 che non sono dovuti)”*;
- il tardivo ricevimento della risposta dell'operatore *“in data 06/04/20 (...) relativamente al (...) reclamo scritto del 16/01/20 per l'errato addebito del contributo assistenza telefonica hardware/software e per il malfunzionamento della linea Adsl”*;
- il tardivo ricevimento della risposta dell'operatore *“[i]n data 12/05/20 (...) al (...) reclamo scritto del 25/02/20, in merito [al] rimborso [dei] giorni erosi per la fatturazione 28 giorni”*;
- tardività del riscontro sulla doglianza inerente la mancata consegna degli elenchi telefonici, atteso che *“[i]n data 19/06/20 [ha] ricevuto risposta [dall'operatore] che nella prima parte replica[va] a un (...) sollecito del 13/05/20 (...), nella seconda parte risponde[va] al (...) reclamo del 17/02/20, per il rimborso addebito servizio consegna elenchi non effettuata per gli anni precedenti”*.

Con riferimento alle richieste sopra elencate, deve essere evidenziato, innanzitutto, che non è meritevole di accoglimento la domanda di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo in relazione malfunzionamento dell'ADSL, atteso che l'omesso/tardivo riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Nel caso di specie occorre, inoltre, evidenziare che l'applicazione dell'indennizzo così come richiesto dall'istante, in relazione ad ogni singola oggetto di doglianza, determinerebbe il riconoscimento a favore del medesimo di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria, e pertanto difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati.

Pertanto, alla luce di tale considerazione, la tardività della risposta alla doglianza sui costi dovuti per l'assistenza tecnica per il disservizio oggetto della controversia può ritenersi soddisfatta dall'accoglimento della richiesta di storno/rimborso dei predetti costi e dell'erogazione dell'indennizzo per il malfunzionamento parziale lamentato.

Inoltre, sempre in virtù del menzionato principio di equità, si è ritenuto di non riconoscere l'indennizzo in relazione alla fatturazione a 28 giorni rimborsata dall'operatore, in quanto il reclamo ha trovato riscontro, per *facta concludentia*, seppur con ritardo.

Potrà essere, dunque, tenuta in considerazione la mancata al reclamo scritto del 13 febbraio 2020 inerente l'irregolare contabilizzazione dei pagamenti parziali effettuati, nonché la tardiva risposta al reclamo del 17 febbraio 2020, avente ad oggetto il mancato invio degli elenchi telefonici negli anni 2015-2016-2017 e 2018.

In merito al reclamo del 17 febbraio 2020 l'operatore non ha controdedotto la tardività della risposta inviata, né ha provato di aver dato riscontro al reclamo del 13 febbraio 2020 rimasto inesitato.

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*.

Pertanto ai fini del calcolo dell'indennizzo si considera rispettivamente che:

- sulla mancata risposta al reclamo sul pagamento dei parziali delle fatture del 2015 e 2016 si determina il *dies a quo* nella data del 15 marzo 2020, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo inviato via fax il 13 febbraio 2020 ed il *dies ad quem* nella data del 3 dicembre 2020, giorno dell'udienza dell'istanza di conciliazione

paritetica, per un totale di 263 giorni e un importo pari alla misura massima di euro 300,00 (trecento/00);

- sulla tardiva risposta al reclamo relativo al mancato invio degli elenchi telefonici negli anni 2015-2016-2017 e 2018 si determina il *dies a quo* nella data del 19 marzo 2020, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo inviato via fax il 17 febbraio 2020 ed il *dies ad quem* nella data del 19 giugno 2020, giorno della risposta dell'operatore in atti, per un totale di 92 giorni e un importo pari a euro 230,00 (duecentotrenta/00);

Pertanto l'istante ha diritto alla corresponsione di un importo totale pari a euro 530,00 (seicento cinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per tardiva/mancata risposta ai suddetti reclami.

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 xxxx, 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 a euro 519,00 (cinquecento diciannove/00), a titolo d'indennizzo per l'irregolare o discontinua erogazione del servizio Adsl sull'utenza residenziale n. 0587 75xxxx.
3. 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) della somma di euro 29,95 (ventinove/95) a titolo di "*Contributo assistenza telefonica/hardware/software*" di cui alla fattura n. RL00999029 del 6 febbraio 2020. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. 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) dell'importo pari a euro 14,20 (quattordici/20). per mancato invio elenchi telefonici negli anni 2015-2016-

- 2017-2018. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
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 530,00 (seicento cinquantacinque/00) a titolo d'indennizzo per la mancata/ritardata risposta ai reclami.
 6. La predetta società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 13 luglio 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)