

DELIBERA N. 12/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(GU14/567930/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 16 gennaio 2024;

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

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

VISTA l'istanza della società XXX, del 25/11/2022 acquisita con protocollo n. 0335240 del 25/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al contratto n. 88801184xxxx, contesta all'operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, l'attivazione di servizi non richiesti sulle utenze mobili e la mancata risposta ai reclami.

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

- in data 21 settembre 2020 inviava PEC di disdetta, ad oggetto i numeri di telefono “n. 333/319xxxx – 333/702xxxx – 0585/87xxxx” considerati i “*numerosi disagi e disservizi che la TIM [aveva] causato alla (...) società*”.
- Riceveva da una società incaricata da TIM per il recupero dei crediti una missiva datata 1° luglio 2022, con la quale veniva richiesto il pagamento delle risultanti “*fatture impagate al 01/07/2022*:
 - *Fattura N. 7X0437xxxx Scadenza 20/01/2021 Importo Residuo 126.75,*
 - *Fattura N. 7X0409xxxx Scadenza 11/01/2022 Importo Residuo 16.86,*
 - *Fattura N. 7X0058xxxx Scadenza 15/03/2021 Importo Residuo 174.61,*
 - *Fattura N. 7X0058xxxx Scadenza 14/03/2022 Importo Residuo 19.05,*
 - *Fattura N. 7X0131xxxx Scadenza 11/05/2021 Importo Residuo 55.58,*
 - *Fattura N. 7X0130xxxx Scadenza 12/05/2022 Importo Residuo 9.09,*
 - *Fattura N. 7X0202xxxx Scadenza 12/07/2021 Importo Residuo 56.63,*
 - *Fattura N. 7X0296xxxx Scadenza 21/09/2020 importo Residuo 344.71,*
 - *Fattura N. 7X0271xxxx Scadenza 11/09/2021 Importo Residuo 17.67,*
 - *Fattura N. 7X0365xxxx Scadenza 20/11/2020 Importo Residuo 148.24,*
 - *Fattura N. 7X0336xxxx Scadenza 11/11/2021 Importo Residuo 17.79*
 - *SALDO(S.E.&O.) €986,98”.*
- In data 22 luglio 2022 inviava, a mezzo PEC, un reclamo con il quale contestava la lettera ricevuta dall'agenzia di recupero del credito che intimava “*il pagamento della somma di €. 986,00 per l'utenza n. 88801184xxxx*”. Al riguardo evidenziava di non aver “*mai avuto alcuna utenza con questa numerazione telefonica, né [di aver] sottoscritto alcun contratto con tale numerazione*”. Chiariva, altresì, che le “*pendenze (...) con la Tim [erano] state definite tutte con verbale di accordo Corecom del 26.10.2021*”. Precisava che “*da oltre due anni*” i servizi telefonici erano erogati da altro operatore.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) lo “storno insoluto”;
- ii) l’“indennizzo per attivazione servizi non richiesti e numerazioni telefoniche”;
- iii) l’“indennizzo per mancata risposta al reclamo del 22.07.2022”;
- iv) la “condanna dell’operatore al pagamento delle spese della procedura”.

In data 22 novembre 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.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva datata 12 gennaio 2023, ha preliminarmente richiamato che l’“utenza interessata [è il] Contratto n. 88801184xxxx – cessato”.

Con riferimento ai “fatti all’origine della controversia”, l’operatore ha richiamato che la “controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla presunta attivazione di condizioni di contratto non approvate [e sull’assunzione dell’[i]stante di aver ricevuto fatture per un contratto che non avrebbe mai sottoscritto.”

La società TIM ha preliminarmente eccepito l’ “[i]nammissibilità dell’istanza di definizione per intervenuta violazione dell’art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS L’art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS prevede che “In udienza (di conciliazione, n.d.a.) le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante”.

L’operatore ha precisato che “[n]ella precedente fase di conciliazione e nella presente fase di definizione l’istanza è stata promossa in nome e per conto dello XXX, il cui asserito rappresentante legale, xxx, non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale. Si domanda, pertanto, in via preliminare che l’istanza venga dichiarata inammissibile per la violazione dell’art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS.”.

Inoltre, l’operatore ha eccepito “in via preliminare: inammissibilità/improcedibilità delle domande formulate nell’istanza, per violazione del principio ne bis in idem”.

Sul punto ha ritenuto “di evidenziare l’inammissibilità/l’improcedibilità dell’istanza presentata dalla XXX, in quanto la domanda oggi formulata è stata già presentata in precedente e diverso procedimento protocollato con N.GU14 431108-2021, concluso con accordo, come peraltro rilevato dalla stessa parte istante (doc. 1-2). In tale precedente procedimento l’istante contestava l’esistenza di addebiti non riconosciuti in relazione alle linee mobili e fisse riferibili all’anagrafica dell’istante, allegando anche apposito reclamo (Doc-3). Nel verbale di conciliazione, TIM si limitava ad accordare lo storno degli insoluti solo con riferimento all’utenza n. 05858xxxx che veniva cessata. Nulla veniva disposto, invece, per le linee mobili che, nelle more risultavano cessate. Veniva, inoltre, accordato il pagamento di una somma di €150 (cfr. Doc-2). Alla luce di tale accordo, dunque, restavano dovuti gli insoluti relativi alle linee mobili oggetto di contestazione facenti parte del contratto 88801184xxxx, oggi indicato nell’oggetto del presente nuovo procedimento”.

L’operatore ha evidenziato che:

- “[d]i fatto, con tale nuova istanza, la controparte sottopone al Corecom domande già valutate (riferibili alla linea mobile) e, dunque, già definite in precedente procedimento, in aperta violazione del divieto di né bis in idem”.
- “è evidente come il presente procedimento, identico, per petitum e per causa petendi a quelli incardinato con N.GU14 431108- 2021, concluso con accordo, sia inammissibile/improcedibile per violazione del principio del ne bis in idem”.
- “l’inammissibilità/improcedibilità, delle domande formulate ex adverso, nei termini individuati poco sopra, per evidente violazione del principio del ne bis in idem”.

L’operatore TIM ha, “nel merito”, sostenuto la “[g]enericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno.”.

Sul punto ha rappresentato quanto segue:

- “Fermo quanto dedotto in via preliminare, le avverse deduzioni e richieste sono comunque anche generiche, infondate e totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. Parte istante lamenta l’applicazione di non meglio precisate condizioni differenti rispetto a quelle approvate e la presunta attivazione di un contratto mai approvato. Sulla scorta di tali doglianze, domanda di ottenere storni ed indennizzi.”
- “nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore. contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. L’istante, infatti, non indica la durata della fatturazione contestata, né l’ammontare delle voci asseritamente non dovute; inoltre non specifica a quale delle linee/contratti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa”.
- Parte istante “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. Inoltre, controparte non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso, nonostante sulla parte istante gravi sempre l’onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno”.
- “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)”.

L’operatore TIM ha sostenuto “l’Infondatezza della domanda di storno degli importi addebitati” ed evidenziato l’ “[a]ssenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell’indennizzo”.

Al riguardo la società Tim, “[f]ermo restando quanto sopra rilevato, ad ogni buon conto, l’esponente società [ha] reputa[to] opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto emerso da controllo all’interno dei propri sistemi”.

La società TIM ha respinto la contestazione dell’istante che “lamenta la pretesa errata fatturazione con applicazione di costi, a suo dire, non dovuti poiché riferiti a servizi non richiesti” rilevando che la “domanda avversaria risulta completamente destituita di fondamento”.

Sul punto ha specificato che:

- “TIM, per tutta la durata del rapporto contrattuale si limitava ad applicare le sole condizioni approvate dalla XXX”.

- “A sistema, infatti, è presente una richiesta di subentro nel contratto 88801184xxxx da xxx (...) alla XXX. Subentro richiesto dalla controparte con pec del 21.1.2020 n. 7- 5407458xxxx. La società, pertanto, subentrava nel contratto (Doc.4) assumendo ogni onere connesso. La XXX, pertanto, iniziava a fruire dei servizi prestati da TIM (compresi due apparati) che, per l'effetto, attivava il relativo ciclo di fatturazione”.
- “L'istante, pur ricevendo le fatture, ometteva ogni pagamento e, comunque, non inoltrava reclamo. Il contratto e le linee venivano cessate sin dal 2020, a seguito del gravoso insoluto maturato”.
- “i conti telefonici emessi da TIM, oggi genericamente contestati ex adverso, sono legittimi e, come tali, integralmente dovuti. Non è, per l'effetto riconoscibile alcun rimborso o storno a favore della controparte. L'istante dovrà, dunque, restare obbligata anche al saldo degli insoluti presenti a sistema ammontanti ad € 986.98. La domanda avversaria di storno non può, pertanto, essere accolta”.

Inoltre, parte convenuta ha sostenuto che “[a]l pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi”, evidenziando:

- l'operatore “non ha, in alcun modo, determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo richiesto ex adverso”.
- “non sono presenti a sistema appositi e idonei reclami, inviati tempestivamente prima del 22.7.2022”;
- rileva l’“assenza di prova dell'invio di reclami tempestivi (...) in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, 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, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato (“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal 6 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 citato, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, quando non sia affatto documentato, come nel caso di specie”.
- “TIM ha anche provveduto a riscontrare l'unico reclamo ricevuto dall'istante in data 22.7.22 con missiva in forma scritta (Doc.5). Non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS”.

L'operatore ha concluso evidenziando che “[n]essuna delle domande avversarie merita, dunque, di essere accolta” e ribadendo “l'inammissibilità dell'istanza di definizione avversaria per intervenuta violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS” e “per violazione del principio del ne bis in idem, nei termini dedotti in parte motiva”.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis va disattesa l'eccezione proposta da TIM riguardo l'improcedibilità dell'istanza di definizione per carenza di legittimazione attiva. Si rappresenta, in proposito, che il formulario e il modulo UG, costituiscono un'autocertificazione la cui sottoscrizione attesta la veridicità di quanto dichiarato, senza bisogno di ulteriori prove, assumendosi la responsabilità di eventuali dichiarazioni mendaci punite ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 (cfr. delibera n. 176/16/CIR).

Sempre in via preliminare si rigetta altresì l'eccezione sollevata dalla società TIM secondo cui l'istanza violerebbe il principio del *ne bis in idem* in quanto la presente procedura non ha ad oggetto la problematica già affrontata (malfunzionamenti e fatturazione emessa in relazione all'utenza n. 058587xxxx, conclusasi con accordo in fase di definizione della controversia il 26 ottobre 2021 (GU14 n. 431108/2021). Nel suddetto caso il codice cliente indicato era il n. 09931749xxxx e dagli stessi scritti difensivi di TIM risultava che l'*"utenza interessata [era l'] Utenza fissa, business n. 058587xxxx, cessata in data 12 ottobre 2020 per passaggio ad altro operatore"*.

La presente istanza, così come il correlato tentativo di conciliazione, verte, invece, sui servizi non richiesti di cui al codice contratto n. 88801184xxxx, oggetto della lettera di recupero del credito datata 1° luglio 2022, contestata con PEC in data 22 luglio 2022, lasso temporale non ricompreso per altro nella precedente controversia.

Ciò premesso la domanda *sub i)* dell'utente può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In primis, con riferimento alla predetta richiesta di storno dell'istante, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947) 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). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, inoltre, ha più volte richiamato che *"la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta"* (Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n.85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, n. 13/CIR).

Nel caso di specie, parte istante lamenta di aver ricevuto una lettera di recupero del credito inerente a un codice cliente non conosciuto, laddove la società TIM, nella propria memoria, ha dedotto che *"[i]l contratto e le linee venivano cessate, a seguito del gravoso insoluto maturato"*.

Sul punto deve evidenziarsi che l'operatore non ha fornito evidenza di aver comunicato all'utente, prima che lo stesso ricevesse la missiva del recupero del credito, la morosità oggetto di contestazione, mediante invio di solleciti e della lettera di risoluzione contrattuale, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione.

A fronte della contestazione di parte istante, anziché allegare le fatture delle quali lamenta il mancato pagamento, si è limitato ad osservare che *"[l]'istante, pur ricevendo le fatture, ometteva ogni pagamento e, comunque, non inoltrava reclamo"*. L'operatore avrebbe dovuto, infatti, dare atto di aver

effettuato una verifica puntuale della corretta contabilizzazione delle fatture insolute, atteso che la missiva inviata dall'agenzia del recupero del credito riporta unicamente gli importi, i numeri delle fatture unitamente alla loro scadenza (date tutte riferibili agli anni 2021-2022). Tale circostanza, del resto, dovrebbe essere spiegata in relazione alla cessazione delle utenze, avvenuta, secondo quanto affermato dall'operatore, “*sin dal 2020*”.

Sul punto va aggiunto che la carenza informativa dell'operatore in ordine al presunto stato di morosità è emersa *non solum* nel corso della presente istruttoria, *sed etiam* in fase di gestione del cliente, ovvero nella risposta che l'operatore dichiara di aver reso all'utente il 29 luglio 2022, dove non ha fornito i dettagli contabili posti a fondamento della correttezza della somma richiesta. L'operatore in tale sede non ha chiarito la congruità del *quantum debeatur*, limitandosi a confermare di aver “*effettuato le dovute verifiche e riscontrato che la (...) posizione amministrativa risulta essere ancora aperta per un importo di € 986,98*”.

Inoltre, sul punto non può che rilevare la circostanza che l'operatore TIM non abbia depositato i tabulati del traffico a riprova della fruizione dei servizi, laddove 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, come detto sopra, la società TIM si è limitata ad osservare genericamente la regolarità del servizio erogato.

Ne consegue che gli addebiti sull'utenza fissa *de qua* sono privi di causa e, pertanto, l'operatore Tim è tenuto allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di quanto fatturato in relazione al codice cliente n. 88801184xxxx, dalla “*Fattura N. 7X0437xxxx [con] Scadenza 20/01/2021*”, fino a fine ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, la domanda *sub ii)* non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto si rileva che le pretese indennitarie, ai sensi del Regolamento sugli indennizzi, debbono essere precedute da un reclamo tempestivo con il quale l'operatore viene reso edotto del disservizio lamentato. Nel caso di specie la doglianza ha ad oggetto utenze non richieste, delle quali, per altro, non sono indicate le numerazioni e che risultano cessate nel 2020, per stessa ammissione dell'operatore, laddove il reclamo dell'istante è del 29 luglio 2022.

Nella fattispecie in esame trova quindi applicazione l'art. 14, comma 4, del Regolamento suddetto, in base al quale 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*”.

Inoltre, la domanda *sub iii)* d’“*indennizzo per mancata risposta al reclamo del 22.07.2022*” può essere accolta nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie parte istante lamenta la mancata risposta la reclamo del 22 luglio 2022 inviato per PEC, laddove l'operatore afferma di aver fornito riscontro. In relazione a tale comunicazione, prescindere dalla mancata allegazione da parte dell'operatore della prova di ricezione del messaggio, si osserva, come già evidenziato sopra, che la risposta non risulta dettagliata nel merito.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba 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”*.

Nel caso di specie giova precisare che la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, 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.

Pertanto, l'istante ha diritto ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale *“l'operatore, se 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 ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 22 agosto 2022 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta alla PEC del 22 luglio 2022 in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi dell'operatore TIM) ed il *dies ad quem* nella data del 22 novembre 2022, data dell'udienza di conciliazione.

Di conseguenza l'istante ha diritto alla corresponsione, a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, nella misura di euro 230,00 (duecento trenta/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 92 giorni.

Infine, con riferimento alla domanda *sub iv*) avente ad oggetto la richiesta di *“condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura”* essa non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita oltretutto di agevole accessibilità e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM S.p.A. (Kena mobile).
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante 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 con le modalità di pagamento indicate in istanza) di

quanto fatturato in relazione al codice cliente n. 88801184xxxx, dalla “Fattura N. 7X0437xxxx [con] Scadenza 20/01/2021”, fino a fine ciclo di fatturazione. L’operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell’istante l’importo pari ad euro 230,00 (duecento trenta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Firenze, 16 gennaio 2024

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.)