

DELIBERA N. 14/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Tim S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/461434/2021)**

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

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

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 30/09/2021 acquisita con protocollo n. 0387735 del 30/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale avente ad oggetto l’utenza n. 055 63xxxx, contesta all’operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite in relazione all’utenza *de qua*, la tardiva attivazione del servizio di domiciliazione bancaria delle fatture, l’attivazione non richiesta di servizi nonché l’omessa risposta ai reclami.

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

- di avere richiesto “*in data 17.12.2019 (...) la domiciliazione bancaria delle bollette (...) perché spesso non ricevev[a] o ricevev[a] in ritardo le fatture cartacee per posta, così pagandole in ritardo e dovendo sopportarne i costi aggiuntivi*”;
- di avere richiesto, sempre telefonicamente, in data 18 dicembre 2019, “*l’attivazione della tariffa mensile di € 24,90 compreso iva per voce e internet illimitati*”;
- che “*tuttavia nessuna delle due richieste veniva soddisfatta [lamentando] (...) che addirittura il costo della tariffa di Novembre 2019 e[era] di € 47,41 c.i., mentre per il periodo dal 18.12.19 al 31.01.20 e[ra] di ben € 47,04 oltre 20,09 [euro]*”;
- di avere effettuato “*segnalazioni (...) per entrambi i suddetti disservizi al call center [Tim] in data 24.12.19, 02.01.20, 22.01.20, 14.04.20, 27.06.20, 30.06.20,*

11.08.20, 07.09.20, nonché presso il negozio TIM di Via xxx a xxx in data 08.09.20 e (...) [in data] 17.09.20”;

- *che l’operatore, in risposta alla segnalazione telefonica “del 14.04.20, (...) [aveva affermato] (...) che la domiciliazione bancaria delle bollette risultava attiva dal 27.01.2020 e che il piano tariffario ad € 24,90 c.i. al mese risultava attivo dal 18.12.2019, sebbene ciò non corrispondesse alla realtà”;*
- *di avere, inoltre, richiesto a Tim, nella sopra indicata segnalazione del 14 aprile 2020 “il rimborso delle somme aggiuntive pagate per ritardato pagamento dei bollettini postali e della differenza versata per mancata applicazione della tariffa corretta in bolletta”;*
- *di avere “presentato (...) reclamo in data 08.02.2021 inviato via p.e.c. e fax (...) [ed al seguito del quale di avere] (...) ottenuto la domiciliazione bancaria soltanto a partire dalla fattura Marzo 2021 emessa il 22.03.21”;*
- *di avere riscontrato, nella “fattura marzo 2021 emessa il 22.03.21 (...) [e] nelle fatture successive, da quella di Maggio a [quella di] Settembre 2021”, l’addebito di importi diversi da quelli pattuiti;*
- *di avere verificato l’addebito, da parte di Tim, “di € 13,42 per spese riattivazione collegamento non dovuti nella fattura Febbraio 2020 [n. RL0122xxxx del 06/02/2020]”;*
- *di avere, inoltre, riscontrato l’addebito di euro “26,01 per offerte e servizi Smart non dovuti nella fattura di Gennaio 2020 [n. RL0052xxxx del 08/01/2020]”;*
- *di avere verificato che “ancora (...) non viene applicata [da Tim] la tariffa mensile di € 24,90 c.i. promessa in data 17.12.2019”;*
- *“che soltanto in data 25.05.2021 è stato dato riscontro [dall’operatore] al reclamo sulla mancata attivazione della domiciliazione bancaria, come risulta dalla p.e.c. del 25.05.21 ove TIM riconosce il problema e si scusa per il disagio”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) l’“applicazione della tariffa di € 24,90 compreso iva al mese per voce e internet illimitati o inferiore”;*
- ii) il “rimborso di €119,88 per la differenza di € 9,99 mensili addebitati in fattura in eccesso da Febbraio 2020 a Febbraio 2021 compresi (€ 34,89 c.i. anziché 24,90 c.i.), € 3,21 addebitati in eccesso nella fattura Marzo 2021 ed € 29,94 per l’addebito di € 4,99 in eccesso nelle fatture Aprile 2021-Settembre 2021 comprese (€4,99x6), nonché per eventuali futuri addebiti nelle prossime fatture”;*
- iii) un “indennizzo per [la] mancata applicazione della tariffa € 24,90 c.i. al mese dal 17.12.2019 ad oggi (30.09.21) di € 5,00 al giorno (art.9 comma 2 all. A*

Delibera n.347/18/CONS), quantificata nella misura di € 3.260,00 (€ 5,00x652 giorni)”;

- iv) un “indennizzo per [la] ritardata attivazione del servizio di domiciliazione bancaria dal 17.12.2019 al 22.03.2021 di € 7,50 al giorno (art.4 comma 1 all. A Delibera n.347/18/CONS), quantificata nella misura di € 3.450,00 (€ 7,50x460 giorni)”*
- v) il “rimborso di € 16,77 per somme aggiuntive pagate per ritardato pagamento dei bollettini postali dalla fattura di Febbraio 2020 a quella di Aprile 2021 comprese, derivanti dalla mancata applicazione della domiciliazione bancaria”;*
- vi) il “rimborso di € 13,42 per spese riattivazione collegamento non dovuti nella fattura Febbraio 2020 [n. RL0122xxxx del 06/02/2020], non essendo stato disattivato alcun collegamento”;*
- vii) il rimborso di euro “26,01 per offerte e servizi Smart non dovuti nella fattura di Gennaio 2020 [n. RL0052xxxx del 08/01/2020]”;*
- viii) un “indennizzo per [l’]illegittimo addebito di somme non dovute in fattura di € 2,50 al giorno (analogia con art.9 comma 2 all. A Delibera n.347/18/CONS su servizi accessori o profili tariffari non richiesti), quantificata nella soglia massima di € 300,00”;*
- ix) un “indennizzo per mancato rispetto dei doveri informativi in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente ai sensi dell’Allegato A della Delibera n.179/03/CSP del 24.07.2003, art. 4, quantificata nella soglia massima di € 300,00 (analogia con art.4 comma 2-3 all. A Delibera n.347/18/CONS)”;*
- x) un “indennizzo per mancata risposta ai reclami in data 24.12.19, 02.01.20, 22.01.20, 14.04.20, 27.06.20, 30.06.20, 11.08.20, 07.09.20, nonché presso il negozio TIM di Via xxx a xxx in data 08.09.20 e del 17.09.20, pari ad € 300,00 (...)”;*
- xi) un “indennizzo per mancata risposta al reclamo del 08.02.21 pari ad € 300,00 (...)”;*
- xii) “spese di procedura di € 200,00”.*

In data 7 luglio 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, ha fatto pervenire, in data 18 novembre 2021, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva con documentazione allegata nella quale, con riguardo all’oggetto della controversia, ha dedotto quanto segue.

Il gestore ha evidenziato che la *“parte istante sostiene di avere richiesto l’attivazione di una offerta che prevedeva un canone mensile di abbonamento pari ad euro 24,90 e che invece l’operatore avrebbe fatturato per i servizi forniti degli importi illegittimi. Controparte riferisce, inoltre, di avere richiesto a Tim anche l’attivazione del servizio di domiciliazione bancaria per le fatture emesse dall’operatore e che invece detto servizio non sarebbe mai stato attivato e pertanto, richiede l’indennizzo previsto dalla normativa regolatoria.”*.

TIM ha rilevato, al riguardo che *“la ricostruzione avversaria risulta in contrasto con i sistemi interni di Tim (...). Da quello che consta all’operatore, parte istante, in data 18 dicembre 2019 richiedeva l’attivazione dell’offerta “Nuova Tim Super” senza modem e con opzione “Voce” inclusa. Tale offerta prevedeva un costo mensile di abbonamento pari ad euro 34,90 (aumentato di ulteriori euro 0,90 in caso di attivazione senza richiesta di modem). La promozione in parola prevedeva anche una riduzione del canone da euro 34,90 ad euro 29,90, in caso di espressa richiesta di attivazione del servizio di domiciliazione bancaria delle fatture.”*

L’operatore, quindi, ha specificato che *“parte istante al momento della richiesta di attivazione della predetta offerta del 18 dicembre 2019 non ha mai richiesto l’attivazione del servizio di domiciliazione bancaria, né tantomeno la fornitura del modem, pertanto, l’operatore ha correttamente addebitato nelle fatture emesse un canone mensile di abbonamento pari ad euro 34,90 oltre euro 0,90 (si veda ad esempio la fattura emessa il 6 febbraio 2020 doc.2).*

Sul punto il gestore telefonico ha poi dedotto che, a *“seguito della richiesta ricevuta, Tim ha immediatamente attivato l’anzidetta offerta, tant’è che in data 19 dicembre 2019 ha anche inoltrato all’istante la “welcome letter” contenente le specifiche tecniche dei servizi attivati (doc.1) [precisando inoltre che] l’istante avrebbe potuto esercitare il proprio diritto di recesso entro 14 giorni dal ricevimento della predetta lettera contrattuale del 19 dicembre 2019, tuttavia, non ha esercitato tale diritto, ciò dimostra che i servizi forniti erano confacenti alle proprie esigenze”*.

Sulla base di quanto esposto l’operatore TIM ha precisato che *“in ogni caso le condizioni contrattuali applicate risultano coerenti con quelle pattuite oltreché in linea con i profili tariffari delle offerte richieste e l’istante non è in grado di dimostrare il contrario stante l’assenza di allegazioni probatorie sul punto.”*

La società TIM ha, quindi, osservato che *“l’istante in data 22 gennaio 2020 richiedeva anche l’attivazione del servizio di domiciliazione bancaria. Detta richiesta veniva regolarmente evasa dall’operatore in data 16 febbraio 2021, tant’è che in ottica di particolare attenzione nei confronti dell’utente, Tim ha rimborsato gli importi fatturati in eccedenza rispetto a quelli pattuiti dal mese di febbraio 2020 al mese di febbraio 2021, che ammontano ad euro 60,00, mediante il relativo accredito nelle fatture emesse il 16 luglio ed il 16 agosto 2021 depositate dall’istante nel fascicolo documentale”*.

L'operatore ha poi aggiunto che *“l'istante con riferimento alle domande del presente procedimento è già stato rimborsato, pertanto, può pacificamente dichiararsi la cessazione della materia del contendere”*.

Con riferimento alla *“richiesta di indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami asseritamente inoltrati all'operatore”* Tim ha dedotto che *“controparte ha depositato nel fascicolo documentale soltanto un reclamo asseritamente inoltrato all'operatore 9 febbraio 2021 (...) omette[ndo] di considerare che l'operatore ha fornito pronta ed esauriente risposta alla predetta segnalazione (si veda la lettera del 25 maggio 2021 depositata dall'istante nel fascicolo documentale)”*.

Sul punto il gestore telefonico ha poi precisato di avere *“indirizzato la propria letter[a] di risposta al medesimo indirizzo utilizzato quale recapito di fatturazione, sicché sussiste una presunzione di avvenuta ricezione”*.

Tim, in relazione alla *“richiesta di rifusione delle spese di procedura”* ha poi dedotto che *“l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata”*.

Infine, Tim, ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con nota di replica del 8 dicembre 2021, ha contestato quanto dedotto in memoria dall'operatore, eccependo preliminarmente *“l'assoluta genericità e pretestuosità delle contestazioni mosse da TIM nella predetta memoria, (...) [in quanto] sfornite di qualsiasi idoneo supporto probatorio”*.

Parte istante ha dedotto *“di aver espressamente richiesto [a Tim] la domiciliazione bancaria nella telefonata del 17.12.2019, (...) [e di avere richiesto, in data 18 dicembre 2019] all'operatore (...) un'offerta migliore per la propria linea fissa di casa, (...) esclusivamente per internet e non per le telefonate (...) trattandosi [quest'ultimo] di un servizio mai utilizzato né voluto”*.

L'utente ha, sul punto, precisato che il costo di tale offerta pattuita era di *“€ 24,90 al mese (...) [ma che] tale offerta non fu mai attivata”* aggiungendo, inoltre, che nella telefonata del 18 dicembre 2019 *“non le fu proposto alcun modem, tra l'altro già presente in casa (cfr. "rata addebito TIM HUB 22/48" di € 5,00 mensili in fattura)”*.

L'istante ha quindi specificato *“di non aver mai ricevuto la "welcome letter" citata da controparte e [che], in ogni caso, essa non prova affatto che quella fosse l'offerta richiesta dall'utente”* ribadendo di avere inviato *“plurimi reclami”* al gestore, la cui ricezione non è stata contestata dallo stesso ed aventi ad oggetto *“la mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite”*.

L'utente, ha inoltre dedotto che quanto sostenuto *“risulta confermato dal fatto che visitando la pagina MyTim, le offerte attive sulla linea fissa in questione risultano le*

seguenti: *"Tim Premium XDSL" attivata in data 16.03.2015 ed una "Opzione voce" attivata in data 18.12.2019, come da schermate del 07.12.2021 che si allegano in copia alla presente (doc.1) (...) sment[endo] apertamente quanto affermato da TIM, ovvero che l'offerta richiesta dall'istante in data 18.12.2019 (rectius in data 17.12.2019), fosse denominata «"Nuova Tim Super" senza modem e con opzione "Voce" inclusa», alla tariffa di euro 29,90, perché altrimenti l'offerta attiva avrebbe dovuto riportare tale denominazione e risultare attivata dal 18.12.2019, anziché dal 16.03.2015"*.

Sul punto, l'istante ha sottolineato *"che nel Dicembre 2019 esistevano offerte TIM che prevedessero il servizio internet al costo di € 24,90 al mese (...), [aggiungendo come l'operatore] (...) non abbia offerto documentazione che escludesse che a dicembre 2019 non esistesse un'offerta casa ad € 24,90 al mese (...) pertanto, anche quando (...) ad Aprile 2021 TIM ha iniziato ad addebitare in fattura una tariffa di € 29,90, sostenendo che fosse quella pattuita nel dicembre 2019, l'operatore ha nuovamente errato e non ha applicato l'offerta pattuita con l'utente"*.

L'utente, sulla base di un confronto delle *"fatture prodotte in atti"*, ha quindi dedotto che *"l'offerta addebitata in fattura non corrisponde neppure a quella che risulta «attivata» sulla linea, che a sua volta non corrisponde né a quella pattuita con l'utente dal Dicembre 2019 né a quella che TIM sostiene di aver pattuito da tale data"*, richiedendo all'operatore *"di produrre la registrazione audio del 17.12.2019/18.12.2019, ad ulteriore riprova dell'offerta effettivamente richiesta e pattuita dall'istante"*.

Parte istante, con riferimento alla richiesta di domiciliazione bancaria delle fatture ha ribadito che la stessa è *"stata effettuata il 17.12.2019"* e non *"in data 22.01.2020"* come sostenuto in memoria da Tim il quale ha affermato che la *"domiciliazione bancaria veniva regolarmente evasa dall'operatore in data 16 febbraio 2021"*, comunque *"evasa dopo oltre 1 anno anche prendendo per vera la data citata da TIM"*.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami l'istante ha contestato quanto dichiarato dal gestore in memoria, ovvero che *"Tim, con la p.e.c. del 25.05.21(...) [abbia] fornito pronta ed esauriente risposta alla segnalazione del 09.02.2021 relativa alla mancata attivazione del servizio di domiciliazione bancaria"* sia perché *"non può considerarsi pronta ed esauriente tale risposta (...) [in quanto] pervenuta a distanza di 4 mesi dall'ultimo reclamo 08.02.2021 ma anche perché erano stati presentati altri 10 reclami in passato, mai considerati dall'operatore"*.

Inoltre, l'utente ha precisato che Tim *"non (...) [ha] mai (...) risposto ai reclami relativi alla mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite"*.

Parte istante ha poi rilevato come Tim nulla abbia dedotto in memoria in relazione alla propria richiesta di *"rimborso di € 13,42 per spese riattivazione collegamento non dovuti nella fattura Febbraio 2020 (...) e [di €] 26,01 per offerte e servizi Smart non dovuti non dovuti nella fattura di Gennaio 2020 addebiti contestati espressamente nel reclamo del 08.02.2021."* Pertanto *"preso atto che TIM non ha svolto alcuna"*

contestazione e/o eccezione al riguardo [l'istante ha concluso che le] esse debbano ritenersi riconosciute e dovute”.

L'utente ha, infine, ribadito la propria richiesta di riconoscimento delle spese di procedura in relazione all'attività svolta, *“da quantificarsi equitativamente e comunque in almeno €200,00”.*

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 primis si evidenzia quanto segue:

- la presente disamina, avrà ad oggetto esclusivamente l'utenza fissa n. 055 63xxxx, riportata da parte istante nell'ambito dell'istanza di conciliazione e della successiva istanza di definizione della controversia, mentre non potrà riguardare l'utenza mobile n. 338 796xxxx, oggetto tra l'altro di un reclamo datato 9 febbraio 2021 allegato al fascicolo documentale dell'istanza di definizione, poiché per tale utenza mobile non risulta essere stato esperito il necessario preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione
- la domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di *“applicazione della tariffa di € 24,90 compreso iva al mese per voce e internet illimitati o inferiore”*, in quanto tale, non può formare oggetto della presente pronuncia atteso che l'eventuale attivazione di un profilo tariffario è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (*Cfr.* Delibera Agcom n. 169/19/CIR) che esula dalla cognizione di questa Autorità. Tuttavia la stessa, a prescindere dalla sua formulazione ed in un'ottica di *favor utentis*, congiuntamente alle ulteriori domande *sub ii)*, *sub iii)* e *sub vi)* in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà ricondotta alla medesima vicenda contrattuale e correttamente valutata, in questa sede, come lamentata applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite in relazione all'utenza n. 055 63xxxx.
- le domande *sub iv)* e *sub v)* congiuntamente considerate ed aventi ad oggetto la contestazione relativa alla ritardata attivazione della domiciliazione bancaria delle fatture non possono essere oggetto della presente disamina, trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del Regolamento sugli indennizzi e, comunque, di materia che esula dalla competenza dell'organo adito (Delibera n. 119/18/CIR, Corecom Liguria Delibera n. 16/2018). La presente fattispecie non può, infatti, essere oggetto di pronuncia da parte dell'Agcom e, per essa da parte del Corecom, atteso il carattere vincolato della stessa che, ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento, può avere ad oggetto eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché essere limitata ai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

- le domande *sub vii) e sub viii)* congiuntamente considerate ed aventi, rispettivamente, ad oggetto la richiesta di rimborso di euro “26,01 per offerte e servizi Smart non dovuti nella fattura di Gennaio 2020 [n. RL0052xxxx del 08/01/2020]” e la richiesta di “indennizzo per [l’]illegittimo addebito di somme non dovute in fattura di € 2,50 al giorno (...) su servizi accessori o profili tariffari non richiesti, (...)”, sempre in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, saranno ricondotte alla medesima vicenda contrattuale e correttamente valutate, in questa sede, come lamentata attivazione, da parte del gestore telefonico, di servizi non richiesti dall’utente.
- la domanda *sub ix)* volta ad ottenere l’“indennizzo per mancato rispetto dei doveri informativi (...)”, così come formulata, non può essere oggetto della presente disamina, trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del Regolamento sugli indennizzi e, comunque, di materia che esula dalla competenza dell’organo adito. Tuttavia, tale doglianza può intendersi assorbita dalle fattispecie di cui al punto *sub x)* e *sub xi)* relative alla lamentata mancata risposta ai reclami, ovvero quale mancanza di ascolto e di dialogo nei confronti dell’utente.

In quest’ottica, giova precisare che, all’esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s’incetra sulla contestata applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite in relazione all’utenza n. 055 63xxxx, sull’attivazione non richiesta di servizi nonché sull’omessa risposta ai reclami.

Sull’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite in relazione all’utenza n. 055 63xxxx

L’istante, in relazione all’utenza fissa n. 055 63xxxx, ha lamentato l’applicazione di condizioni contrattuali difformi e maggiormente onerose rispetto a quelle volute e concordate tra le parti mediante telefonata del 18 dicembre 2019, laddove l’operatore ha sostanzialmente dedotto la correttezza del proprio operato.

Le domande *sub i) sub ii) sub iii) e sub vi)* congiuntamente considerate e rilette come in premessa sono meritevoli di parziale accoglimento, per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare si rileva che, a fronte della contestazione dell’utente circa la corretta applicazione delle condizioni contrattuali richieste, è onere probatorio dell’operatore fornire la prova positiva non solo della conclusione del contratto medesimo, ma anche delle condizioni pattuite tra le parti stesse.

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che 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), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

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

Sul punto giova, inoltre, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Nel caso di specie, parte istante ha dichiarato di aver legittimamente richiesto con il *verbal order* del 18 dicembre 2019, sull'utenza n. 055 63xxxx, *“l'attivazione della tariffa mensile di € 24,90 compreso iva per voce e internet illimitati”* proposta dall'operatore telefonico di Tim, mentre il gestore telefonico ha, invece, applicato la diversa offerta contrattuale denominata *“Nuova Tim Super” senza modem e con opzione “Voce” inclusa. Tale offerta prevedeva un costo mensile di abbonamento pari ad euro 34,90 (aumentato di ulteriori euro 0,90 in caso di attivazione senza richiesta di modem)”*, non voluta e senza il suo consenso.

Parte istante ha, inoltre, riscontrato nella fattura n. RL0122xxxx del 06/02/2020 l'illegittimo addebito di € 13,42, per *“riattivazione collegamento”*, in relazione al quale l'operatore nulla ha dedotto in memoria.

Tale circostanza, ovvero l'applicazione delle condizioni contrattuali previste nell'offerta *“Nuova Tim Super”* con condizioni economiche difformi e più gravose e rispetto a quelle pattuite nella telefonata del 18 dicembre 2019, è stata contestata da parte istante prima con *“segnalazioni (...) al call center [Tim] in data 24.12.19, 02.01.20, 22.01.20, 14.04.20, 27.06.20, 30.06.20, 11.08.20, 07.09.20, nonché presso il negozio TIM*

di Via xxx a xxx in data 08.09.20 e (...) [in data] 17.09.20” e, successivamente, mediante reclamo datato 8 febbraio 2021 e trasmesso via Pec a Tim, in data 9 febbraio 2021, avente tra l’altro quale oggetto “*abbonamento linea fissa: 05563xxxx per (...) mancata attivazione nuova tariffa abbonamento*”, ed il cui ricevimento non è stato contestato da parte del gestore.

Di diverso avviso è invece l’operatore, che in memoria ha dedotto di aver correttamente operato affermando che “*le condizioni contrattuali applicate risultano coerenti con quelle pattuite oltreché in linea con i profili tariffari delle offerte richieste*” in quanto “*parte istante, in data 18 dicembre 2019 richiedeva l’attivazione dell’offerta “Nuova Tim Super” senza modem e con opzione “Voce” inclusa. Tale offerta prevedeva un costo mensile di abbonamento pari ad euro 34,90 (aumentato di ulteriori euro 0,90 in caso di attivazione senza richiesta di modem)*”

Di conseguenza Tim, “*ha immediatamente attivato l’anzidetta offerta, tant’è che in data 19 dicembre 2019 ha anche inoltrato all’istante la “welcome letter” contenente le specifiche tecniche dei servizi attivati (doc.1)”* addebitando quindi “*correttamente (...) nelle fatture emesse un canone mensile di abbonamento pari ad euro 34,90 oltre euro 0,90*”.

Nel caso di specie, il gestore telefonico non solo non ha provato di aver ricevuto dall’utente “*per iscritto*” l’accettazione dell’offerta oggetto del “*vocal ordering*”, come previsto dal novellato articolo 51, comma 6, del Codice del consumo, entrato in vigore il 15 giugno 2014 che, quindi, “*ratione temporis*” trova qui applicazione, ma non ha neanche mai prodotto la registrazione telefonica del “*verbal order*” del 18 dicembre 2019, richiesta dall’utente in sede di repliche, né alcuna altra valida documentazione attestante la corretta applicazione, da parte di Tim, delle condizioni contrattuali ritenute corrette, a sostegno della propria posizione. Tim non ha nemmeno provveduto a produrre prova, agli atti, di aver “*forni[to] al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole*”, così come previsto dal sopra richiamato comma 7 dell’articolo 51 del Codice del consumo.

Sul punto si osserva che la presente fattispecie rientra nell’ambito disciplinare dei c.d. “*contratti di vendita a distanza*”, per la cui promozione e conclusione il venditore utilizza esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza quali la vendita per corrispondenza, la televisione, il fax, il telefono o internet. In tale fattispecie, in cui venditore e consumatore non entrano in contatto personalmente, ma si relazionano a distanza, trova applicazione l’articolo 51 del sopra richiamato Codice del consumo che disciplina i “*Requisiti formali per i contratti a distanza*” e che, al comma 6, come modificato dal decreto legislativo del 21 febbraio 2014 n. 21, testualmente recita: “*Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l’offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l’offerta o dopo averla accettata per iscritto*”. Il medesimo comma prevede inoltre che “*dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole*” precisando però, al successivo comma 7 che, in tal caso, “*il professionista fornisce al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole*”.

Al riguardo si osserva che la “welcome letter”, datata 19 dicembre 2019 e allegata in memoria dall’operatore a sostegno della propria posizione risulta priva di qualsivoglia valore probatorio in quanto, a fronte della contestazione dell’istante “di non aver mai ricevuto la (...) stessa”, Tim non ha fornito agli atti prova dell’avvenuto ricevimento di tale lettera di benvenuto, da parte dell’utente.

In altre parole, l’esame della presente controversia evidenzia chiaramente che la responsabilità ascrivibile alla società Tim inerisce all’applicazione ed alla conseguente fatturazione indebita di condizioni contrattuali difformi da quelle volute e pattuite dall’utente, riferite alla diversa offerta contrattuale denominata “Nuova Tim Super” senza modem e con opzione “Voce” inclusa. (...) [al] (...) costo mensile di abbonamento pari ad euro 34,90 (aumentato di ulteriori euro 0,90 in caso di attivazione senza richiesta di modem)” in luogo di quelle richieste e realmente volute dall’utente recanti una “tariffa mensile di € 24,90 compreso iva per voce e internet illimitati”, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti emerge che il gestore telefonico, nonostante le reiterate richieste di parte istante, non ha documentato alcuna richiesta espressa dell’utente in ordine alla sua reale volontà di accettare le condizioni contrattuali previste dall’offerta “Nuova Tim Super”, applicata invece dal gestore telefonico.

Per le medesime motivazioni, in parziale accoglimento anche delle domande *sub i) sub ii) sub iii) e sub vi)*, rilette come in premessa, l’operatore è tenuto a provvedere alla regolarizzazione, al netto delle eventuali note di credito emesse e delle eventuali spese dovute per gli apparati e per i prodotti, della posizione contabile e amministrativa dell’istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa in relazione all’utenza fissa n. 055 63xxxx, dal sorgere del rapporto contrattuale (18 dicembre 2019) fino al 30 settembre 2021, data di deposito dell’istanza di definizione, attraverso lo storno / rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli importi indebitamente fatturati, eccedenti l’offerta pattuita che prevedeva una “tariffa mensile di € 24,90 compreso iva per voce e internet illimitati” ed attraverso lo storno / rimborso (in caso di avvenuto pagamento) dell’importo di € 13,42 addebitato nella fattura n. RL0122xxxx del 06/02/2020 per “riattivazione collegamento”. L’operatore TIM è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, è da evidenziarsi che l’istante, per l’avvenuta applicazione, da parte di Tim, di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite, non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt’al più, all’indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell’Autorità, esclude il riconoscimento dell’indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sull’attivazione non richiesta di servizi

L’istante ha lamentato, in relazione all’utenza n. 055 63xxxx, l’attivazione non richiesta del servizio denominato “offerte e servizi Smart” addebitato nella fattura n. RL0052xxxx del 08/01/2020 pari ad euro 26,01 non concordato in fase di adesione della proposta contrattuale, laddove l’operatore nulla ha dedotto sul punto in memoria.

Le domande *sub vii) e sub viii)* congiuntamente considerate e volte ad ottenere un indennizzo per l'illegitimo addebito, in fattura, del sopra indicato servizio mai richiesto, non possono essere accolte per le ragioni di seguito esposte.

In merito alla attivazione di servizi non richiesti, l'art. 9 del vigente regolamento sugli indennizzi dispone che *“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 5 euro per ogni giorno di attivazione”*.

Detta disposizione è integrata dall'art. 13 del citato regolamento sugli indennizzi che prevede che il calcolo dell'indennizzo sia effettuato dalla data del reclamo.

Sul punto si richiama che il presupposto per il riconoscimento degli indennizzi previsti dal regolamento, di cui è invocata l'applicazione, è la sussistenza di un reclamo che ponga l'operatore a conoscenza del disservizio consentendone la risoluzione. Nel caso di specie, tuttavia, non risultano reclami al fascicolo volti a lamentare l'attivazione di tale servizio non richiesto, atteso che il reclamo inviato in data 9 febbraio 2021 inviato all'operatore via Pec e richiamato in istanza aveva ad oggetto esclusivamente la *“mancata attivazione [del] servizio [di] domiciliazione bancaria e [la] mancata attivazione nuova tariffa abbonamento”* in relazione alla linea fissa business n. 055 63xxxx.

Nel caso di specie, ai fini della presente doglianza, non possono essere presi in considerazione né il reclamo del 9 febbraio 2021 inviato all'operatore via Pec ed allegato in istanza in quanto avente ad oggetto, tra l'altro, *“illegittimi addebiti in fattura”* riferiti però alla diversa utenza mobile n. 338 796xxxx non oggetto della presente controversia, né le *“segnalazioni”* che l'utente afferma avere effettuato *“al call center [Tim] in data 24.12.19, 02.01.20, 22.01.20, 14.04.20, 27.06.20, 30.06.20, 11.08.20, 07.09.20, nonché presso il negozio TIM di Via xxx a xxx in data 08.09.20 e (...) [in data] 17.09.20”* in quanto, le stesse, non risultano opportunamente documentate in istanza dall'utente e comunque non possono essere, esplicitamente, riferite alla doglianza relativa alla lamentata attivazione di servizi non richiesti, oggetto della presente disamina.

Pertanto, fermo restando quanto statuito dagli articoli 13 e 14 del Regolamento sugli indennizzi, in ogni caso, è pacifico che non è possibile invocare la responsabilità dell'operatore in assenza di una specifica segnalazione da parte del cliente.

Ne consegue che le domande *sub vii) e sub viii)* non possono trovare accoglimento, in questa sede, sotto il profilo della misura indennitaria.

Viceversa, sotto altro profilo, le domande di cui sopra, possono essere accolte per la parte inerente la richiesta di rimborso del servizio denominato *“offerte e servizi Smart”* addebitato nella fattura n. RL0052xxxx del 08/01/2020 per complessivi euro 26,01, iva inclusa, suddiviso tra le voci denominate *“Tim Start”* di euro 20,09 e *“opzione smart internet”* di euro 5,92, entrambi iva inclusa. Sul punto si ribadisce che l'operatore ha lasciato incontestato tali doglianze dell'istante, laddove avrebbe invece dovuto dimostrare la correttezza della fatturazione emessa per il sopra indicato servizio.

Al riguardo si richiama 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), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Ciò premesso, in relazione all'utenza n. 055 63xxxx, deve disporsi lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) dell'importo di euro 26,01 iva inclusa addebitato nella fattura n. RL0052xxxx del 08/01/2020 per il servizio denominato "offerte e servizi Smart", composto dalle voci denominate "Tim Start" di euro 20,09 e "opzione smart internet" di euro 5,92. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste *sub x)* e *sub xi)* sono meritevole di parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, si osserva che le segnalazioni che la parte istante ha rappresentato di avere effettuato "*al call center [Tim] in data 24.12.19, 02.01.20, 22.01.20, 14.04.20, 27.06.20, 30.06.20, 11.08.20, 07.09.20, nonché presso il negozio TIM di Via xxx a xxx in data 08.09.20 e (...) [in data] 17.09.20*" non possono, in tale sede, essere prese in considerazione in quanto generiche e non debitamente documentate in istanza.

Parimenti, ai fini della presente disamina, non può essere preso in considerazione nemmeno il reclamo del 9 febbraio 2021 trasmesso via Pec al gestore telefonico ed allegato dall'utente nell'istanza di definizione, in quanto avente ad oggetto esclusivamente doglianze relative all'abbonamento "*linea mobile business: n. 338796xxxx*", estraneo alla presente controversia

Di converso, per quanto di pertinenza in merito alla richiesta d'indennizzo, risulta documentato agli atti l'invio a Tim, in data 9 febbraio 2021, di un reclamo datato 8 febbraio 2021, trasmesso all'operatore tramite Pec provvista della relativa ricevuta di avvenuta consegna, avente specificatamente quale oggetto "*abbonamento linea fissa: 05563xxxx per mancata attivazione servizio domiciliazione bancaria e mancata attivazione nuova tariffa abbonamento*", e con il quale parte istante lamentava appunto la mancata applicazione della richiesta "*tariffa di euro 24,90 compreso iva per voce e internet illimitati, richiesta in data 18.12.2029 [e] la [mancata attivazione*

della]domiciliazione bancaria richiesta in data 17.12.2019”, il cui ricevimento è stato implicitamente ammesso da parte del gestore.

Tim, sul punto, ha infatti dedotto in memoria di avere “fornito pronta ed esauriente risposta alla predetta segnalazione [del 9 febbraio 2021, richiamando] (...) la lettera del 25 maggio 2021 depositata dall’istante nel fascicolo documentale” nella quale l’operatore ha dichiarato di avere “accolto la (...) richiesta di rimborso per ritardata attivazione domiciliazione bancaria e predisposto un rimborso di 60 euro (...).

Nel caso di specie, tuttavia, ai fini della valutazione della richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, occorre però rilevare come il riscontro del gestore telefonico del 25 maggio 2021, avvenuto comunque a distanza di più di tre mesi rispetto al reclamo inviato dall’utente in data 9 febbraio 2021, non possa certo definirsi “esauriente” in quanto riferito esclusivamente alla problematica della ritardata domiciliazione bancaria ma non alla ulteriore doglianza, sollevata dall’utente nel medesimo reclamo, avente ad oggetto appunto la “mancata attivazione [della] nuova tariffa abbonamento”, in relazione alla quale Tim nulla deduce.

In concreto, la società Tim, al fine di escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto fornire nel corso dell’istruttoria idonea documentazione attestante l’avvenuta corretta gestione del reclamo del 9 febbraio 2021 anche con riferimento alla doglianza di parte istante relativa alla *mancata attivazione [della] nuova tariffa abbonamento*. Documentazione, questa, non presente in atti.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all’indennizzo, di cui all’art. 12 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS come da ultimo modificato dalla Delibera n. 347/18/CONS che dispone quanto segue: “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”.

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”.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto 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.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, 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 “*per mancata o ritardata risposta al reclamo*”, ai sensi delle citate previsioni.

Per la mancata risposta al reclamo del 9 febbraio 2021, ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell’operatore, si determina il *dies a quo* nella data del 11 marzo 2021 ed il *dies ad quem* nel giorno 7 luglio 2021 data della prima udienza di conciliazione, in occasione della quale l’istante ha potuto interagire con l’operatore.

Pertanto, la società TIM è tenuta a corrispondere all’istante, ai sensi del sopracitato art. 12 del vigente *Regolamento sugli Indennizzi*, un indennizzo pari all’importo di euro 295,00 (duecentonovantacinque/00), computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per n. 118 giorni di ritardata risposta al reclamo del 9 febbraio 2021.

Sulle spese di procedura.

La domanda *sub xii)* volta ad ottenere un indennizzo per le spese di procedura non può essere accolta per le ragioni che seguono.

L’art. 20, comma 6 del vigente “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*” prevede, infatti, che l’Autorità possa “*riconoscere il rimborso delle spese*”, ma dispone espressamente che le spese rimborsabili siano solo quelle “*necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura*”. Pertanto, atteso che parte istante non ha fornito, agli atti, documentazione attestante la sussistenza di spese di procedura “*necessarie e giustificate*”, alcuna spesa è da liquidarsi per la procedura di cui si sottolinea l’assoluta gratuità e l’agevole accessibilità per chiunque, attraverso la piattaforma Conciliaweb, senza che vi sia la necessità di farsi rappresentare da soggetti terzi.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla Sig.ra XXX nei confronti dell’operatore TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile dell’istante, al netto delle eventuali note di credito emesse e delle eventuali spese dovute per gli apparati e per i prodotti, mediante il ricalcolo della fatturazione emessa in relazione all’utenza fissa n. 055 63xxxx, dal sorgere del rapporto contrattuale (18 dicembre 2019) fino al 30 settembre 2021, data di deposito dell’istanza di definizione, attraverso lo storno /rimborso (in caso di

- avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla presentazione dell'istanza di definizione) degli importi indebitamente fatturati, eccedenti l'offerta pattuita che prevedeva una *“tariffa mensile di € 24,90 compreso iva per voce e internet illimitati”* ed attraverso lo storno / rimborso (in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla presentazione dell'istanza di definizione) dell'importo di € 13,42 addebitato nella fattura n. RL0122xxxx del 06/02/2020 per *“riattivazione collegamento”*. L'operatore TIM 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) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla presentazione dell'istanza di definizione) dell'importo di euro 26,01 iva inclusa addebitato nella fattura n. RL0052xxxx del 08/01/2020 per il servizio denominato *“offerte e servizi Smart”*, composto dalle voci denominate *“Tim Start”* di euro 20,09 e *“opzione smart internet”* di euro 5,92. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.
 4. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 295,00 (duecentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 9 febbraio 2021.

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.)