



## **DELIBERA N. 159/2023/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM S.p.A. (Kena mobile)  
(GU14/434802/2021)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 19 dicembre 2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale 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 18/06/2021 acquisita con protocollo n. 0272615 del 18/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

Parte istante, titolare di un contratto privato sull'utenza n. 0587 29xxxx, contesta all'operatore Tim S.p.A. (Kena mobile), di seguito, per comodità, Tim, la fatturazione di importi difforni da quanto concordato in sede di adesione contrattuale, la sospensione amministrativa e la mancata risposta ai reclami.

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

- constatava l'applicazione di condizioni contrattuali difforni da quelle concordate;
- avendo "*riscontra[to] l'addebito di costi non dovuti (...), provvedeva a contestare il pagamento delle fatture scorporando gli addebiti per importi non dovuti e sostenendo il pagamento solo della somma dovuta*";
- "*l'operatore provvedeva in data 09/04/2020 a staccare la linea voce e dati dell'utente*".
- Inviava reclamo in pari data a mezzo PEC.
- Nella documentazione allegata al GU14 l'istante sollecitava, fra l'altro "*l'operatore responsabile, ad esibire il dettaglio traffico/costi applicati*".

In base a tali premesse, quantificando "*i rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 4.734.00*", l'istante ha chiesto:

- i) di "*dichiarare l'operatore telefonico responsabile per i fatti descritti in premessa*";
- ii) di "*ordinare, conseguentemente, ove già non avvenuta, l'immediata disattivazione del servizio arbitrariamente attivati e sopra individuati*";
- iii) la "*condanna dell'operatore riconosciuto responsabile alla corresponsione degli Indennizzi previsti dalle delibere Agcom per il caso di servizio voce + dati assente relativamente al periodo dal 09/04/2020 al 30/03/2021 [data dell'udienza di conciliazione] per 357 giorni per euro 12,00, per un totale di euro 4.284,00*";
- iv) di "*condannare l'operatore alla corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari a 2,50 euro al giorno dalla data 09/04/2020 (data di invio del reclamo), fino all'udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00*";
- v) di "*condannare l'operatore alla corresponsione, in favore dello scrivente, delle spese di procedura*".

In data 30 marzo 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, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 2 settembre 2021, ha richiamato che l'“utenza interessata [è la] Linea fissa n. 05559xxxx - attiva” e che “[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sull'asserita e non documentata applicazione di condizioni differenti rispetto a quelle pattuite al momento dell'attivazione della linea 058729xxxx e sul conseguente addebito di costi non dovuti, da parte di TIM. Lamenta anche la parte istante di aver subito anche una presunta sospensione amministrativa, a seguito del pagamento parziale dei conti contestati”.

La società TIM ha evidenziato che, per quanto riguarda i “documenti prodotti dall'istante”, il medesimo “si limita ad allegare una pec indirizzata all'operatore VODAFONE. Non sono depositate le fatture contestate, né tantomeno allegati o indicati reclami inoltrati a TIM”.

Inoltre, “nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto, [l'operatore] ha eccepito l'infondatezza dell'istanza”, sostenendo, nel merito, che le “avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale”.

Sul punto l'operatore ha evidenziato, con riferimento alla contestazione circa l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle concordate, che, “nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano attivato e piano promesso, né l'ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa”.

L'operatore TIM ha eccepito che la “[m]edesima genericità si rinviene nelle contestazioni in punto di sospensione amministrativa”.

Sul punto ha indicato quanto di seguito testualmente riportato: “Non viene infatti indicata la data dalla quale la linea sarebbe stata sospesa e la data in cui l'istante avrebbe contestato la circostanza a TIM. Inoltre, controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. 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).

Con riferimento alla mancata risposta al reclamo, l'operatore ha fatto notare, inoltre, che parte istante non ha allegato alcun reclamo e che “l'unica missiva depositata è indirizzata alla pec dell'operatore VODAFONE. Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa”.

- L'operatore ha dedotto l'“[i]nfondatezza della richieste avversarie” in merito alla “[a]pplicazione delle condizioni contrattuali regolarmente assentite dall'istante”. Sul punto ha esposto quanto segue:

- *“alcun inadempimento può essere imputato a TIM per la presunta applicazione di condizioni differenti da quelle approvate”.*
- *“Ferma, invero, la genericità delle domande già eccepita, si deve rilevare come il piano attivato sia coincidente con quello richiesto dall’istante”.*
- *“TIM, su richiesta della Sig.ra XXX, attivava sulla linea n. 058729xxxx, un piano denominato TIM CONNECT ADSL, alle condizioni in vigore al momento dell’adesione, giusta Welcome letter inoltrata in data 25.6.2018”.*
- *L’istante, “quindi, sin dall’attivazione del nuovo piano veniva posta in condizioni di conoscere perfettamente i costi applicati ed il piano economico del contratto. L’istante, pertanto, iniziava regolarmente a fruire dei servizi e, per l’effetto, l’operatore iniziava validamente il ciclo di fatturazione. Non sono presenti a sistema reclami, segnalazioni o apposite contestazione delle fatture”.*
- *“La linea, dalla data di attivazione sino alla cessazione è sempre stata perfettamente funzionante”.*
- *“Nessuna censura può essere, dunque, mossa nei confronti di TIM che, come dimostrato, si è limitata ad applicare sin dall’inizio del rapporto le sole condizioni contrattuali approvate dall’istante”.*
- *“le fatture emesse da TIM, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, oggi insolute, sono legittime ed integralmente dovute”.*
- *“la parte istante dovrà restare obbligata al saldo di tutti gli insoluti a sistema quantificati in €528.90 come portati dai conti emessi da TIM dal conto gennaio 20, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, il cui pagamento è stato anche sollecitato ripetutamente da TIM (Doc.2-3)”.*

La società TIM ha sostenuto, inoltre, che *“[a]l pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi”*. Sul punto ha dedotto quanto segue:

- *“l’esponente società non ha in alcun modo determinato l’insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti ex adverso”.*
- *Con riferimento alle “doglianze aventi ad oggetto la asserita sospensione amministrativa della linea 058729xxxx [risulta a] sistema, infatti, su tale ultima utenza, regolarmente fruita dall’istante fino alla cessazione, come dedotto, è maturato un insoluto di € 528,90, portato da conto gennaio 20, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione”.*
- *“La controparte (...) nel corso del rapporto contrattuale, nonostante i solleciti di TIM, si è resa gravemente inadempiente, sospendendo in maniera immotivata tutti i pagamenti relativi alla linea 058729xxxx, pur a fronte della regolare fruizione dei servizi telefonici. Tale grave e reiterato inadempimento unitamente alla mancanza di alcun valido reclamo, ha legittimato TIM ad operare la sospensione amministrativa e la successiva cessazione, con le modalità ed i termini previsti dalle condizioni di contratto, espressamente approvate dall’istante nelle proposte siglate con TIM”.*
- *“la condotta posta in essere [da TIM], non può comunque essere ritenuta contra jus, perché esattamente prevista dal contratto e ricadente nell’ambito di un’attività gestionale poste a tutela del diritto di credito vantato dall’operatore, certamente insuscettibile di indennizzo,*

*perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed accettata dall'istante al momento dell'attivazione dei servizi”.*

- *“non vi è comunque prova in atti dell'invio da parte dell'istante per alcuna delle doglianze sottoposte al vaglio del Corecom, di reclami o contestazioni specifiche e tempestive, idonee a porre TIM in condizioni di operare le verifiche del caso. Non risultano inoltrate nemmeno richieste volte alla riattivazione della linea o, comunque, istanze GU5”.*

Inoltre l'operatore ha evidenziato che *“si deve comunque rilevare come l'assenza di reclami tempestivi dovrebbe, in ogni caso, condurre il Corecom a respingere tutte le domande dell'istante, anche 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 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”)”.*

L'operatore ha puntualizzato che, *“[a] mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o documentato, come nel caso di specie”.*

La società TIM ha, pertanto, argomentato che *“[p]er le ragioni sopra indicate risulta infondata anche l'ulteriore richiesta volta ad ottenere un indennizzo per la mancata risposta al reclamo”.*

Sul punto ha fatto notare *“l'effettivo invio di un reclamo che, come dedotto, nel caso di specie non è stato dimostrato”.*

L'operatore, con riferimento alle spese di procedura, ha dedotto che *“[i]n ragione delle evidente infondatezza delle domande avversarie, nulla è dovuto anche in punto di spese di procedura”.* Sul punto ha precisato che:

- *“che l'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa “riconoscere il rimborso delle spese”, ma contemporaneamente dispone che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”.*
- *“Ebbene, a tutto voler concedere, nel caso di specie l'istante si limita a chiedere genericamente la liquidazione di “spese”, senza dimostrare alcunché al riguardo, in aperto contrasto con il disposto della norma citata. Non è, dunque, sufficiente una generica contestazione e/o una generica richiesta sul punto per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittimi la restituzione delle spese”.*

La società TIM ha concluso insistendo sull'infondatezza dell' *“avversa istanza (...) in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti”.*

### **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*, con riferimento alle domande *sub i)* e *sub ii)*, volte rispettivamente a *“dichiarare l'operatore telefonico responsabile per i fatti descritti in premessa”* e *“ordinare, conseguentemente,*

*ove già non avvenuta, l'immediata disattivazione del servizio arbitrariamente attivati e sopra individuati"* si evidenzia che le stesse non sono accoglibili in quanto, al di là della formulazione generica, non si ravvisano fattispecie o disservizi indennizzabili, al di là del già richiesto indennizzo per la sospensione per morosità dei servizi, di cui al sopracitato *Regolamento sugli indennizzi* neppure applicando il principio del *favor utentis*.

In relazione alla domanda *sub i)* si specifica ulteriormente che, il riferimento ai "*fatti descritti in premessa*" può essere riportato alla contestazione inerente alla fatturazione ritenuta illegittima.

Ciò premesso, l'odierna disamina s'incentra sulla lamentata applicazione di condizioni contrattuali difformi, sull'illegittima sospensione amministrativa dei servizi, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

#### Sull'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite

L'istante, nella descrizione dei fatti, ha contestato la fatturazione in quanto riferita a voci di costo non riconosciute. Sul punto ha precisato che "*provvedeva a contestare il pagamento delle fatture scorporando gli addebiti per importi non dovuti e sostenendo il pagamento solo della somma dovuta*".

La doglianza dell'istante non è fondata in ragione dell'estrema genericità della formulazione della contestazione, non suffragata da documentazione e argomentazioni adeguate a supporto della richiesta medesima. Difatti, l'istante ha omesso di allegare agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria, vale a dire la copia del contratto dalla quale potessero evincersi le condizioni contrattuali di cui il medesimo istante rileva il mancato rispetto. Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione. Né dal corredo istruttorio risulta documentazione ulteriore dalla quale è possibile riscontrare una difformità fra quanto concordato nel contratto e quanto effettivamente applicato in fase di fatturazione.

Pertanto, le eccezioni formulate dall'operatore sul punto, circa l'eccessiva genericità dell'istanza, nonché sull'insufficienza probatoria a corredo della stessa, meritano di trovare accoglimento in questa sede.

#### Sulla sospensione amministrativa

Parte istante lamenta l'illegittima sospensione amministrativa dell'utenza, laddove l'operatore ha sostenuto la correttezza della sospensione effettuata per morosità.

Al riguardo si deve preliminarmente rilevare che è stata formalizzata nel fascicolo elettronico una richiesta di integrazione istruttoria nei confronti della società TIM, con la quale, ai fini dell'esauritiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria, si è chiesto ulteriori ragguagli sulla "*sospensione amministrativa e la successiva cessazione [dell'utenza n. 0587 29xxxx], con le modalità ed i termini previsti dalle condizioni di contratto*".

La predetta società, riscontrando la richiesta, ha specificato quanto segue: "*Sospensione in data 8/10/2019; cessazione in data 22/01/2020 in seguito a lettera di risoluzione contrattuale del 25/10/2019*".

Ciò premesso, la domanda *sub iii)* in relazione alla sospensione dei servizi è meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

Innanzitutto occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore TIM abbia fornito, prima della lamentata sospensione, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5 del “Regolamento” che prevede *“l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”*.

Nel caso di specie risulta, come specificato in premessa, che il provvedimento di sospensione dei servizi sull'utenza n. 0587 29xxxx è stato messo in atto per morosità dall'operatore nel periodo 8 ottobre 2019 – 22 gennaio 2020 *“in seguito a lettera di risoluzione contrattuale del 25/10/2019”*.

L'operatore TIM non ha prodotto di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento; pertanto può ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sull'utenza de qua e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito. Inoltre la predetta società non ha fornito evidenza del ricevimento della lettera di risoluzione contrattuale. Non può dirsi, quindi, che la parte istante sia stata edotta circa la morosità oggetto di contestazione, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. Difatti l'operatore avrebbe dovuto verificare la corretta contabilizzazione dei pagamenti ricevuti. 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, atteso che l'operatore nella lettera di risoluzione contrattuale del rapporto *inter partes* indica la presenza di un *“Importo Residuo da Pagare”* in relazione a due fatture riferite ad *“Agosto – 2019”* e *“Settembre – 2019”*. In tal modo l'operatore, oltre a confermare indirettamente la presenza di pagamenti parziali, che l'istante afferma di aver effettuato, non ha fornito i dettagli contabili posti a fondamento della correttezza della somma richiesta, chiarendo la congruità del *quantum debeatur*.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede, *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 8 ottobre 2019, data d'inizio della sospensione non preavvisata, e il *dies ad quem* nel giorno 22 gennaio 2020, data della risoluzione contrattuale.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 795,00 (settecento novantacinque/00) computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per 106 giorni di sospensione amministrativa dell'utenza n. 0587 29xxxx.

L'istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi di cui all'utenza n. 0587 29xxxx dalla data dell'8 ottobre 2019 (data della sospensione), fino alla fine del ciclo di fatturazione. Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

In relazione alla parametrizzazione della misura indennitaria si ritiene di dovere computare l'indennizzo in misura unitaria e non in corrispondenza dei due servizi, in applicazione dei principi di equità e proporzionalità, tenuto conto del fatto che si trattava, comunque, di un'unica utenza. Occorre ricordare il principio ormai consolidato nelle decisioni di questa Autorità secondo cui gli indennizzi, sebbene individuati in misura preventivamente e astrattamente determinata, vengono riconosciuti per compensare disservizi concretamente subiti dagli utenti a causa di condotte contrarie alle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali a tutela degli stessi posti in essere dagli operatori, ma non possono assumere una funzione risarcitoria per la quale resta competente l'autorità giudiziaria.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo, laddove l'operatore ne contesta il ricevimento.

La domanda *sub iv)* d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può essere accolta stante l'assenza agli atti di reclami inviati all'operatore TIM. Difatti dalla documentazione allegata si evince un reclamo inviato a diverso operatore. Si deve sul punto rilevare che l'istante, a seguito dell'eccezione sollevata da TIM, non ha neppure integrato con replica la documentazione mancante.

#### Sulle spese di procedura

Infine, con riferimento alla domanda *sub v)* avente ad oggetto la richiesta di "*corresponsione, in favore dello scrivente, delle spese di 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 dell'operatore TIM S.p.A. (Kena mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. è tenuta 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) di quanto fatturato in relazione ai servizi di cui all'utenza n. 0587 29xxxx, dalla data dell'8 ottobre 2019, fino alla fine del 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, 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 795,00 (settecento novantacinque/00) a titolo di indennizzo la sospensione amministrativa dell'utenza n. 0587 29xxxx.

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, 19 dicembre 2023

Il Presidente  
*Marco Meacci*

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