

**DELIBERA N. 75/2020/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxx/TIM S.p.A.  
(GU14/71495/2019)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 20 luglio 2020;

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. 353/19/CONS;

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

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

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 21/01/2019 acquisita con protocollo N. 0025782 del 22/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0583 379xxxx, contesta all’operatore Tim S.p.A. la fornitura del servizio ADSL sotto gli standard previsti contrattualmente, interruzioni del servizio, l’attivazione di servizi non richiesti, nonché l’addebito di costi di recesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che, fin dai “*primi di gennaio [2018], ha iniziato ad avere problemi di connessione. Il segnale era lento e discontinuo con una velocità di navigazione al di sotto di quella contrattuale, con continue interruzioni della linea anche per lunghi periodi*”. Lamentava “*telefonicamente la carenza di un’idonea connettività, senza ottenere la risoluzione del problema*”, nonostante che, dall’inizio del rapporto contrattuale, “*il modem [fosse] stato sostituito ben 3 volte*”. Stante la mancata risoluzione del disservizio, inviava all’operatore una comunicazione a mezzo raccomandata A/R datata 20/08/2018 con cui contestualmente comunicava “*la disdetta e [reclamava] per la fattura n. RL00009840/2018 di € 142,05 (...) circa il quadruplo della bolletta standard*”. Infatti, le precedenti fatture erano di circa euro 50,00 e la somma restante andava imputata all’attivazione di servizi non richiesti. Nella missiva del 20/08/2018 puntualizzava “*come da Legge Bersani non [fosse] tenuto a pagare nessuna spesa di recesso*”.

In base a tali premesse l’istante, quantificando “*i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 800.00*”, ha chiesto:

- i) “*la cessazione della linea telefonica 0583379xxxx*”;
- ii) “*la chiusura del contratto in esenzione spese*”;
- iii) “*lo storno dell’insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione*”;
- iv) “*il ritiro della pratica di recupero crediti a (...) cura e spese*” del gestore;
- v) “*indennizzo per il disservizio, per l’attivazione di servizi non richiesti e per mancata risposta al reclamo*”.

## 2. La posizione dell'operatore.

La società TIM S.p.A. ha eccepito *“[i]n via preliminare inammissibilità ed infondatezza della richiesta di risarcimento. Preliminarmente, TIM ritiene opportuno sollevare l'eccezione di inammissibilità della richiesta così come spiegata da parte istante. Tale domanda è inammissibile non solo perché le domande formulate nei confronti dell'esponente società sono del tutto prive di qualunque fondamento, ma anche perché tramite la stessa [l'istante] formula indirettamente una domanda di risarcimento danni. Infatti, nello spiegare le proprie istanze, [l'istante] quantifica del tutto arbitrariamente le proprie pretese nella somma di € 800,00. Quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e totalmente svincolato dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS, atto a svelare la funzione satisfattiva e non meramente compensativa della somma richiesta in questa sede (v. in proposito, Cass. Civ., II, 25 maggio 1984, n. 3228, in Giust. civ. Mass., 1984, 5, nonché, in senso conforme, Cass. Civ., I, 27 settembre 1996, n. 8522, in Giust. civ. Mass., 1996, 1330 (...).”*

L'operatore ha poi dedotto *“[n]el merito: infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM. Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico”*. Al riguardo l'operatore ha evidenziato che:

- per quanto attiene la velocità di connessione, secondo *“l'art. 7 delle Condizioni generali del contratto Adsl – allegate anche alla Welcome Letter inviata al cliente (Doc. 1) – “La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole Offerte associate al Servizio dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del Cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e del computer in dotazione. Nel documento Caratteristiche del Servizio citato all'interno della sezione Caratteristiche tecniche della specifica Offerta sono riportati i livelli di qualità minima su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“AGCOM”) 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da TIM nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP sono anche pubblicate sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it). Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni”. Invero, la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS e regolante, appunto, la qualità del servizio*

*Adsl, prevede la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite Nemesys, sito autorizzato da Agcom, la misurazione della velocità delle connessioni e, qualora i parametri non corrispondano ai valori minimi di upload e download stabiliti, richiedere soltanto la cessazione del servizio senza penali. Conformemente alle disposizioni dell'Agcom, pertanto, il citato art. 7 prosegue: "Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni. A tal fine il Cliente deve scaricare gratuitamente dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) un software di misurazione certificato dall'Agcom, con cui verificare la qualità della propria connessione ad internet e che indica inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative... Qualora i valori qualitativi siano peggiorativi rispetto a quelli indicati nelle Caratteristiche del Servizio, il Cliente potrà inviare un reclamo scritto a TIM, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo da parte di TIM potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal Contratto, ai sensi del successivo art. 11, senza penali o costi di disattivazione. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata. Pertanto, al fine di provare l'asserita debolezza del segnale e/o la scarsa qualità della connessione in sé, che rende il servizio instabile, è necessario innanzitutto munirsi del test Nemesys. Acquisita tale documentazione, l'utente finale può soltanto recedere dal servizio in esenzione spese e non ha diritto ad alcun indennizzo, come da disciplina vigente";*

*- l'istante "non si è munito della predetta documentazione, non avendo pertanto titolo per esercitare il diritto di recesso in esenzione spese. Ciò premesso, occorre altresì precisare che in retrocartellino (Doc. 2) non sono presenti segnalazioni di guasto nel periodo rilevante ai fini del presente procedimento. Invero, [l'istante] lamenta "problemi di connessione" asseritamente riscontrati "dai primi di gennaio" 2018. Al contrario, in retrocartellino constano soltanto due esigenze di guasto, entrambe relative al mese di ottobre 2017 e, in ogni caso, non indennizzabili in quanto risolte entro i termini previsti da CGA. È inoltre opportuno rilevare l'assoluta genericità, infondatezza e apoditticità della richiesta di indennizzo per la pretesa attivazione di servizi non richiesti. Invero, [l'istante] non solo non ha prodotto copia della fattura in tale sede contestata, né provato di aver formalmente contestato la stessa ai sensi dell'art. 23 delle Condizioni Generali di abbonamento al servizio telefonico ("i reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa", cfr. Doc. 1), ma non ha neppure indicato quali servizi non*

*richiesti sarebbero stati asseritamente attivati, limitandosi a non saldare il predetto conto telefonico e quelli successivi”;*

- *“la fattura n. RL00009840 del 09/01/2018 (che per completezza si produce, senza tuttavia comportare alcuna inversione dell’onere probatorio, Doc. 3) contiene innanzitutto l’addebito delle spese relative alla riattivazione della linea, sospesa per morosità, a seguito del mancato pagamento della fattura Ottobre 2017, nonostante il sollecito di pagamento inviato da TIM in data 5 dicembre 2017 (Doc. 4). Risultano poi corretti e dunque dovuti gli importi relativi al contributo di attivazione e all’anticipo conversazioni, che, conformemente alle predette Condizioni generali, vengono automaticamente addebitati in assenza di domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito”;*
- *“in merito alla pretesa mancata risposta al reclamo del 20 agosto 2018, occorre rammentare che solo nei casi di rigetto è dovuta all’utente risposta in forma scritta e adeguatamente motivata, potendo negli altri casi l’operatore accogliere le segnalazioni dell’istante anche solo per facta concludentia, nel caso di specie tramite il tempestivo espletamento della cessazione della linea. Si ricorda inoltre che “alcun obbligo di risposta sussiste nell’ipotesi di venir meno del vincolo contrattuale” (Delibera DL/025/18/CRL/UD del 16 aprile 2018). È dunque evidente come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all’adito Corecom di rigettare l’avversa istanza perché inammissibile o, in subordine, nel merito, infondata in fatto e in diritto”.*

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

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

*In primis*, si osserva che, con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere “la cessazione della linea telefonica 058337xxx”, è venuta meno, sul punto, la materia del contendere, atteso che come evidenziato dall’operatore medesimo in memoria, al ricevimento della lettera di recesso ha provveduto al “tempestivo espletamento della cessazione della linea”.

Inoltre, sempre in via preliminare, deve osservarsi, con riferimento all’eccezione espressa dall’operatore in memoria circa l’inammissibilità delle pretese risarcitorie, ai sensi dall’articolo 20, comma 5, del *Regolamento*, che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell’Autorità. Pertanto, la domanda *sub ii)* relativa al ristoro per i disagi subiti non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al *Regolamento sugli indennizzi*.

Ciò posto, nel merito, giova chiarire che la domanda *sub v)* sarà riportata all’oggetto della presente disamina che s’incentra sulla lentezza della connessione ADSL inferiore ai parametri garantiti dall’operatore e sui malfunzionamenti riscontrati nella fruizione del servizio stesso.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla Delibera Agcom n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della Delibera Agcom n. 244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in *downloading*, di cui all'articolo 7, comma 3, della Delibera Agcom n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo.

Sul punto si richiama, altresì, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS in virtù del quale *“qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata”*.

Nel caso di specie, l'utente non ha fornito, in questa sede, la certificazione richiesta. In presenza della documentazione idonea sopra richiamata acquisibile solo mediante il sistema Ne.Me.Sys, parte istante avrebbe avuto, invero, la possibilità di recedere senza alcun costo, nel rispetto dell'articolo 8, comma 6, sopra citato, ma non anche il diritto di ottenere il rimborso dei canoni corrisposti, né la liquidazione di alcun indennizzo, essendo comunque tenuta alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio Adsl, (*ex multis* Delibera Agcom n. 155/16/CONS e n. 77/17/CONS). In riferimento a ciò, non risulta, dunque, accoglibile la domanda *sub v)* per l'indennizzo collegati disservizi per la lentezza del collegamento internet e neppure la domanda *sub ii)* volta ad ottenere la *“chiusura del contratto in esenzione spese”*.

Parimenti non è meritevole di accoglimento la domanda d'indennizzo *sub v)* inerente al disservizio per interruzione del servizio ADSL stante l'indeterminatezza della richiesta dal punto di vista del periodo che ha interessato il disservizio, non soccorrendo al riguardo alcuna segnalazione all'operatore dalla quale sia possibile dedurre il/i periodo/i di malfunzionamento asseritamente subita. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza*

*di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione*”, (si vedano le Delibere Agcom nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre). È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Per analoghe ragioni non può essere accolta la richiesta dell'istante *sub v)* d'indennizzo per servizi con richiesti, atteso che le doglianze della società istante non risultano circostanziate rispetto alle voci di costo impropriamente addebitate, e agli asseriti servizi non richiesti.

Al riguardo l'istante non ha prodotto la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria, non allegando le fatture con indicazione del servizio non richiesto contestato, limitandosi ad evidenziare di aver ricevuto una fattura d'importo pari al quadruplo di quello consueto.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). Pertanto, la richiesta della società istante *sub v)* non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Viceversa, le domande *sub iii)* e *iv)* sono meritevoli di un parziale accoglimento nei termini di seguito indicati.

L'istante ha richiesto in istanza la cessazione della linea e la risoluzione contrattuale laddove l'operatore ha evidenziato di aver tempestivamente dato seguito alla raccomandata ricevuta di recesso contrattuale datato 20 agosto 2018.

*In primis* va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del D.L. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, “*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di*

*trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".* Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento, risulta che la lettera di recesso contrattuale (datata 20/08/2018) sia stata inviata per raccomandata A/R il 30/08/2018. Non risultando agli atti la data del ricevimento della medesima missiva, si considera arrivata nei 5 giorni stimati da Poste Italiana e dunque in data 4/09/2018. Atteso che la fattura agli atti è del n. RL00009840 del 09/01/2018 (riferita al periodo 11/11/17 – 05/01/18) si deve dedurre una ritardata lavorazione del recesso contrattuale.

Ai fini della determinazione della data di efficacia del recesso, si osserva che, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di Tim S.p.A., appare congruo individuare tale data nel 5/10/2018, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione inerente l'utenza n. 0583 379xxx riferita a periodi successivi 5/10/2018, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente rimborsate dal gestore e al netto dei costi dovuti per la disattivazione della linea o per gli apparati; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Infine, è meritevole di accoglimento la richiesta *sub ii*), relativa all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per i motivi di seguito esposti.

Innanzitutto, occorre precisare che agli atti risulta il reclamo datato 20/08/2018 inviato per raccomandata A/R il 30/08/2018 non risulta riscontrato dall'operatore. L'operatore ha evidenziato, *"in merito alla pretesa mancata risposta al reclamo del 20 agosto 2018, [che] occorre rammentare che solo nei casi di rigetto è dovuta all'utente risposta in forma scritta e adeguatamente motivata, potendo negli altri casi l'operatore accogliere le segnalazioni dell'istante anche solo per facta concludentia, nel caso di specie tramite il tempestivo espletamento della cessazione della linea"*. Tuttavia, il reclamo aveva ad oggetto altre contestazioni (ad esempio la cessazione del contratto in esenzione spese) che non possono essere considerate assorbite dalla questione inerente alla lavorazione del recesso contrattuale. Ne consegue che il reclamo risulta inesitato per quanto riguarda le contestazioni dell'istante per altro non accolte dall'operatore che ha applicato i costi di recesso.

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*".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Nel caso di specie va tenuto in considerazione che il reclamo è stato inviato per raccomandata A/R il 30/08/2018 e non risultando agli atti la data del ricevimento della medesima missiva, si considera arrivata nei 5 giorni stimati da Poste Italiana ovvero in data 4/09/2018. Dunque, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 5/10/2018, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopracitato ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 17/01/2019.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub v)*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo da computarsi nella misura massima di euro 300,00.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. xxxx nei confronti di TIM S.p.A.
2. La società TIM S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia) di tutta la fatturazione inerente l'utenza n. 0583 379xxx riferita a periodi successivi 5/10/2018, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto degli eventuali costi dovuti per la disattivazione della linea o per gli apparati; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta. La società Tim S.p.A. è tenuta altresì al pagamento, tramite assegno o bonifico bancario, in favore di parte istante della somma di euro 300,00 (trecento/00) oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, a titolo di mancata risposta al reclamo.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.



Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 20 luglio 2020

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*

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