

**DELIBERA N. 153/2022**

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/444450/2021)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/09/2022;

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

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

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

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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 modificata, 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, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 22/07/2021 acquisita con protocollo n. 0316729 del 22/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica privata n. [REDACTED] mediante formulario GU14, protocollato in data 22/07/2021, ha lamentato una fatturazione di costi difforni rispetto a quanto concordato in sede di adesione contrattuale avvenuta tramite vocal order nonché un’illegitima fatturazione, nonostante il recesso per giusta causa.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- a) “L’utente era titolare di un contratto TIM dal 2013. Nel mese di giugno 2019 gli operatori del servizio clienti gli proponevano di stipulare un contratto con stesso intestatario e per lo stesso numero per effettuare un upgrade della linea in fibra. Dalla registrazione vocale risultava che i costi sarebbero dovuti essere gli stessi della linea ADSL.
- b) Successivamente però l’utente riceveva e rifiutava un modem e un decoder TIM non richiesti e non compresi nell’offerta accettata. Infatti nelle fatture successive si vedeva addebitati importi per servizi non richiesti oltre a quelli per il modem rifiutato. A nulla servivano i numerosi reclami rimasti privi di riscontro e risoluzione. Nel mese di 29 dicembre 2019 l’utente si vedeva costretto ad inviare disdetta per giusta causa.

- c) Anche successivamente alla disdetta l'utente continuava a ricevere da Tim le fatture dei canoni come fosse ancora cliente”.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) “Storno e rimborso degli importi nelle fatture emesse a nome dell'utente per i mesi da luglio a dicembre 2019 relativi a servizi non richiesti di modem e Tim Vision per un totale di euro 30,00;
- ii) “Storno delle fatture successive alla disdetta del 29 dicembre 2019”;
- iii) “Indennizzo per la mancata risposta reclami euro 300,00”;
- iv) “Indennizzo per attivazione servizi non richiesti (TIM Vision);
- v) “Indennizzo per apparato non richiesto (Modem) € 25,00”.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al prot. n. 0392304 in data 04.10.2021, in merito all'istanza di definizione ha rilevato che “In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che sull'utenza in contestazione in data 07.06.2019 risulta attivata l'offerta Tim Connect.

A seguito di tale attivazione, come da normativa vigente, la società convenuta ha inviato all'utente le “Welcome Letter” del profilo tariffario attivato. Tale documento contiene tutte le indicazioni sia contrattuali che economiche dell'offerta attivata, così come previsto dalla normativa vigente, e contiene altresì le indicazioni circa le modalità per recedere dal contratto nel caso l'attivazione del servizio non sia conforme a quella richiesta. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo.

Non si riscontrano inadempimenti contrattuali, neanche sotto il profilo informativo in quanto all'istante sono state inviate le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta. L'articolo 3, dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, ha disposto che gli operatori devono adottare tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate nell'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche. Quindi anche le informazioni tecniche ed economiche inerenti la descrizione dell'offerta contrattuale comunicate all'utente dall'operatore nella fase precontrattuale, le quali devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata osservando, in particolare, i principi di buona fede e lealtà in materia di transazioni commerciali.

Appare evidente che la condotta della società convenuta è stata posta in essere nel rispetto della normativa vigente, anche sotto il profilo informativo, per cui le doglianze sollevate dall'istante non possono trovare accoglimento, in quanto l'istante al ricevimento di tale documentazione avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso. L'utenza risulta cessata in data 11.02.2020 a seguito di disdetta del 08.01.2020".

Ha precisato, inoltre, che" l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito alla mancata disattivazione della linea telefonica. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernente addebiti in fattura. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018).

Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.).

Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato.

Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" ( Delibera Corecom Calabria n. 28/2020).In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi 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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo.

La posizione dei pagamenti appare irregolare per la presenza di un importo complessivo di euro 662,69 non abbinato al relativo saldo.

E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamenti dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione

continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute".

Ha, pertanto, eccepito l'infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto.

L'istante con memoria acquisita al protocollo n.0433318 in data 04.11.2021, ha replicato alla memoria della società convenuta osservando che: "Preliminarmente si contesta la corrispondenza fra quanto pattuito e quanto poi attivato e fatturato dall'operatore. Neppure a seguito di apposita istanza Tim ha ritenuto di allegare e produrre copia del vocal order o del contratto sottoscritto che avrebbe giustificato gli importi fatturati erroneamente.

Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 2 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi".

Ha contestato, inoltre, le welcome letters in quanto: "mai ricevute dall'istante, e comunque non certo rappresentative di alcun accordo in merito, neppure tacito. Quanto ai reclami, l'utente ne ha presentato due (via fax del 24/08/2019 e via A/R del 24/01/2020), allegati telematicamente senza alcun esito o riscontro da parte di Tim. Delle risposte ai reclami non vi è prova di invio e se ne contesta la ricezione.

L'utente pertanto, paga dei servizi non richiesti come si evince da fattura allegata telematicamente e specificato nella lettera di reclamo del 24/01/2020 e sul punto il Corecom Calabria con Delibera n. 15/11afferma: "Ai sensi dell'articolo 57 del codice del consumo è vietata la fornitura di servizi di comunicazione elettronica in mancanza di un'espressa richiesta da parte del cliente.

Nel caso di attivazione di servizi non richiesti, l'operatore non deve pretenderne il pagamento ed è tenuto a ripristinare la situazione precedente, sopportando tutti i relativi

costi della disattivazione (cfr. anche delibera Agcom n. 664/06/CONS, articolo 3).” Si contestano, inoltre, gli importi asseritamente insoluti a cui fa riferimento l’operatore, che peraltro, si riferiscono a fatture non allegate; tali somme non sono oggetto di conciliazione ed andranno in ogni caso stornate integralmente in assenza di servizi erogati o prodotti consegnati”.

Ha insistito, pertanto, nell’accoglimento delle richieste formulate in GU14.

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

In rito

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito.

L’istante lamenta l’addebito in fattura di costi maggiorati derivanti da servizi mai richiesti tra cui quello relativo al servizio “Tim Vision”, laddove l’operatore ha evidenziato di aver provveduto attivare in data 07.06.2019 sull’utenza de qua l’offerta “Tim Connect” e che a seguito di tale attivazione, ha dichiarato, altresì, di aver inviato all’utente, come da normativa vigente, le welcome Letters del profilo tariffario.

La doglianza dell’istante è fondata e accoglibile nei limiti di seguito esposti.

In via generale, si rileva che, a fronte della contestazione dell’utente, circa l’esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell’operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie in esame rientra nell’ambito generale delle c.d. “attivazioni di servizi non richiesti” o “prestazioni non richieste”, previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Al riguardo si deve evidenziare che la doglianza dell’istante inerisce all’attivazione e alla conseguente fatturazione indebita del servizio “TIM vision” non richiesto in sede di adesione dell’istante all’originaria offerta commerciale.

Nel caso in esame, l’operatore Telecom Italia, che risulta aver attivato detto servizio accessorio, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell’utente di attivazione o che l’utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell’operatore.

A tal fine, si nota come in atti non siano stati prodotti né il vocal order, né la proposta di abbonamento debitamente sottoscritta, né giova alla vicenda de qua la welcome letter allegata da Tim, della quale non vi è prova alcuna che sia stata mai ricevuta dall'istante.

In difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore ex art. 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta del servizio accessorio "TIM vision".

Pertanto, in ordine agli importi fatturati indebitamente sussiste una responsabilità esclusiva della società Telecom Italia che legittima il diritto dell'istante alla ripetizione delle somme percepite sine titolo ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3, della Delibera Agcom n. 126/07/CONS, nonché alla liquidazione dell'indennizzo per l'indebita attivazione dei servizi. Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, si prende a riferimento, quale dies a quo, la data del 07.06.2019 (data attivazione offerta così come indicata dall'Operatore) e come dies ad quem la data in cui l'utente ha esercitato il diritto di recesso, ossia il 29.12.2019.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiamano l'art. 9, commi 1 e 2, in virtù del quale, "fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, "nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione".

Alla luce di quanto sopra detto, la società Telecom Italia è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 512,50, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "TIM vision" (euro 2,50 pro die per n. 205 giorni complessivi di attivazione non richiesta del servizio "TIM vision). Inoltre si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio "TIM vision" non richiesto, nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto v) di storno/rimborso degli addebiti riguardanti il modem, va evidenziato quanto segue.

La delibera Agcom n. 348/18/CONS prevede che gli utenti finali hanno il diritto di utilizzare apparecchiature terminali di accesso a internet di loro scelta e che gli operatori di comunicazioni elettroniche non possono imporre agli utenti oneri aggiuntivi in caso di collegamento ad un'apparecchiatura terminale scelta dal cliente.

L'articolo 4, comma 1, lett. b) della menzionata delibera, prevede che "i fornitori di servizi di accesso ad Internet formulano, per ciascuna offerta commerciale che prevede la fornitura dei servizi di accesso alla rete Internet in abbinamento con un'apparecchiatura terminale, un'offerta corrispondente che non includa quest'ultima ed i relativi costi. In alternativa, rendono opzionale la fornitura dell'apparecchiatura terminale".

Ciò stante, va evidenziato che non risulta che l'operatore abbia fatto all'istante la "doppia offerta" indicata dalla norma sopra riportata.

D'altro canto, la documentazione agli atti evidenzia che la cliente aveva rifiutato la fornitura del modem fornito da Tim, il cui costo era addebitato in rate dell'importo di 5 euro mensili. L'utente difatti, poiché non aveva fatto alcuna espressa richiesta di tale dispositivo, al momento della consegna, ha espressamente rifiutato il plico contenente il predetto dispositivo come da modulo del 07.06. 2019 versato in atti.

Pertanto, per tutte le ragioni sopra esposte, si dispone che l'operatore provveda allo storno/ il rimborso della somma di € 5,00 presente su tutte le fatture emesse dal luglio 2019 al 31. 12.2019. Inoltre, l'operatore dovrà corrispondere la somma di € 25,00 ai sensi dell'art 9 comma 2 secondo cui: "Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM".

Nell'istanza di definizione, riportandosi a quanto dedotto in sede di conciliazione, l'istante, inoltre, ha lamentato di essere stato costretto a migrare l'utenza verso altro operatore, per giusta causa, imputabile all'inadempimento del gestore, per il mancato rispetto da parte di quest'ultimo delle tariffe concordate, nonché per la illegittima attivazione di servizi non richiesti.

Pertanto, si ritiene, che dal suddetto inadempimento del gestore discende anche la legittimità del passaggio ad altro operatore senza costi di recesso a carico dell'utente. "La difformità tra quanto pattuito e quanto attivato dall'operatore, fonda il diritto dell'utente alla risoluzione del contratto per inadempimento, senza che siano dovuti gli addebiti inerenti ai corrispettivi per recesso anticipato dal contratto". (cfr Corecom Marche n. 12/2017).

Tanto premesso, quanto alla richiesta di storno delle fatture emesse successivamente alla migrazione ad altro operatore, si rimanda alle disposizioni di cui all'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ...devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto...e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni" nonché al consolidato orientamento Agcom e Co.re.com per cui devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato/migrazione dell'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione (si veda, ex multis delibere Agcom nn. 103/10/ CIR; 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR).

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 dalla predetta 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.

Al riguardo deve evidenziarsi che, l'utente ha dedotto e provato – e del resto la circostanza è pacificamente ammessa anche da TIM– di avere inviato lettera raccomandata a.r. di recesso, pervenuta al gestore l'8.01.2020.

Dunque, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 08 febbraio 2020, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta de qua, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso inviato con racc. ar. in data 31 dicembre 2019.

Pertanto, si rileva che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che prosegue ad emettere fatture indebitamente.

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 riferita al servizio telefonico sull'utenza n. [REDACTED] a far data 08 febbraio 2020 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Infine, in ordine alla richiesta di cui iii) di indennizzo per mancato risposta ai reclami, si rileva che vi è prova agli atti che l'utente ha presentato due reclami: - il primo in data 25.07. 2019 come da riscontro Tim prot C24144352 del 12.08.2019 - ed il secondo del 24. 08 2019 al numero di fax [REDACTED].

Il secondo non risulta riscontrato dall'operatore.

A tal proposito si ricorda che in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della Delibera Agcom n. 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e indicare gli accertamenti compiuti. Secondo un costante orientamento dei Corecom l'indennizzo compete all'utente anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

Nei casi di rigetto, infatti, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, 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 tali ragioni il mancato riscontro al 24/08/2019 giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Per la determinazione di detto indennizzo l'art 12 comma 1 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS stabilisce che: "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 a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300". Inoltre la Carta servizi Tim prevede che l'operatore esaminerà i reclami e fornirà al cliente una risposta entro 30 (trenta) giorni solari dal loro ricevimento.

A fronte, pertanto, del reclamo del 24.08.2019, in considerazione dei 627 giorni intercorrenti dal ricevimento del reclamo da parte del gestore a quella del 12.05.2021, giorno dell'udienza di conciliazione, durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione, decurtati i sopraccitati 30 gg. previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo nella misura massima così come stabilito dall'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si propone, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 22 Luglio 2021 dal Sig. [REDACTED] nei confronti di TIM S.p.A., che l'Operatore provveda:

- a) Alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante della somma di:
  - euro 512,50 (euro cinquecentododici/50) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi accessori non richiesti ex art. 9, comma 2, del Regolamento Indennizzi approvato con Delibera Agcom 347/18/CONS;
  - euro 25,00 (euro venticinque/00) a titolo di indennizzo ex art 9 comma 2 del Regolamento Indennizzi approvato con Delibera Agcom 347/18/CONS per fornitura apparecchi terminali non richiesti;
  - euro 300,00 (euro trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ex articolo 12 commi 1 e 2 Allegato A Delibera 347/18/CONS.
  
- b) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante:

- il ricalcolo di tutte le fatture emesse in relazione all'utenza fissa n. [REDACTED] dalla data del 07 giugno 2019, con restituzione di somme eccedenti le tariffe contrattualmente stabilite nonché eventuali storni di insoluti dovuti all'attivazione del servizio Tim Vision e del Modem non richiesti ;
- lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico con numerazione [REDACTED] a far data dal 08 febbraio 2020 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, incluse eventuali somme addebitate a titolo di recesso anticipato.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

**3.** 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.

Potenza, 20/09/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

