

DELIBERA N. 166/2022

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/481311/2021)**

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 06/12/2021 acquisita con protocollo n. 0475359 del 06/12/2021;

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 06/12/2021, ha lamentato un’ingiustificata emissione di fatturazione nonostante l’esercizio del diritto di recesso tempestivamente comunicato al gestore Tim.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato, per il tramite del proprio difensore, quanto segue:

- a) “NONOSTANTE I FORMALI RECLAMI E LE RICHIESTE DI CONOSCERE L’ESITO DEGLI STESSI AD OGGI NESSUN RISCONTRO E’ PERVENUTO IN MERITO ALLA SCRIVENTE. PERTANTO, SI CHIEDE NECESSARIA CONCILIAZIONE ANCHE AL FINE DI VEDER RICONOSCIUTO IL RISTORO DEI DANNI CONSEGUENTI AL SIGNOR RINALDI A SEGUITO DELLA ILLEGITTIMA RICHIESTA DI PAGAMENTO SOMME E L’ILLEGITTIMA ATTRIBUZIONE DI MANCATO TEMPESTIVO RECESSO CONTRATTO”.

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

i) “ GIUSTO INDENIZZO PER GLI INDEBITI ED INGIUSTI DANNI SUBITI IN VIOLAZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DELLA SOCIETA' TIM NELLA MISURA DI EURO 2.000,00”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al prot. n.0026924 in data 26.01.2022, in merito all'istanza di definizione ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità dell'istanza relativamente alla richiesta di risarcimento precisando che “sia la valutazione, che la liquidazione del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità, e quindi dalle competenze del Corecom, che in sede di definizione delle controversie, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”, come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS.”

Nel merito ha osservato che “L'istanza risulta infondata, in quanto le contestazioni dell'utente risultano già evase, infatti risultano stornate tutte le fatture emesse successivamente alla cessazione dell'utenza telefonica (vedi estratto conto).

All'istante non spetta nessun tipo di indennizzo in quanto la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, non prevede nessun indennizzo, per la fattispecie de quo. L'esclusione di indennizzi per la fattispecie oggetto della presente istanza è stata acclarata anche da diverse delibere AGCOM, le quali hanno asserito che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di fatturazione, non risulta oggettivamente apprezzabile, e non può essere ricondotta nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica (Delibera AGCOM n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR). Tale orientamento è stato confermato da una Determina del Co.re.com Calabria n. 450/16, con la quale si è respinta la richiesta di indennizzo in caso di ritardata cessazione linea”.

Ha evidenziato, inoltre che “la presente istanza è da archiviare per cessata materia del contendere in quanto lo storno è stato effettuato precedentemente all'avvio del presente procedimento. L'orientamento giurisprudenziale prevede che “chi intende agire in giudizio deve avere un interesse a «ottenere un risultato utile giuridicamente apprezzabile.....”. L'interesse in questione è condizione o presupposto processuale dell'azione, ossia è un requisito per l'esame del merito della domanda e, pertanto, deve sussistere quando il giudice emette il provvedimento decisorio”.

Nel caso di ciò un'eventuale decisione da parte di codesta Autorità sarebbe del tutto superflua, avendo la società convenuta, come già sopra descritto e ampiamente

documentato, già predisposto “ab illo Tempore” quanto richiesto dall’istante, pertanto, si insiste nell’archiviazione della presente istanza, per cessata materia del contendere”.

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

L’istante con memoria acquisita al protocollo n. 0051427 in data 15.02.2022, ha in primo luogo, impugnato e contestato tutto quanto ex adverso dedotto ed eccepito. In particolare ha dichiarato che “Il signor Rinaldi in data 06/09/2019 aveva attivato il contratto con la società TIM denominato “TIM CONNECT XDSL+TIMVISION”, sull’utenza telefonica TIM n. [redacted] ubicata in [redacted] alla Via [redacted]

In data 14.09.2019, il suddetto contratto veniva risolto per esercizio del diritto di recesso ex art. 52 del Codice del Consumo da parte del ricorrente, attuato mediante fax al numero verde a tale scopo predisposto dalla società TIM S.p.A. inviato in data 14/09/2019 e mediante comunicazione inviata con raccomandata ar dello stesso tenore spedita in data 17/09/2019 e ricevuta dalla società TIM S.p.A. in data 23/09/2019. (in atti) Tale recesso veniva dunque regolarmente e tempestivamente comunicato alla società di fornitura.

Nonostante il regolare esercizio del diritto di recesso al signor [redacted] venivano addebitati illegittimamente costi non dovuti, mediante emissione di fatture a suo carico. In data 12/03/2020 l’istante riceveva formale comunicazione di costituzione in mora da parte della società di recupero crediti denominata [redacted], con sede in 24022 [redacted] incaricata da TIM al recupero delle somme portate dalle seguenti fatture emesse da TIM: FATTURA N. [redacted] EMESSA IN DATA 05/10/2019 PARI AD € 35,16. FATTURA N. [redacted] EMESSA IN DATA 07/11/2019 PARI AD € 600,70 FATTURA N. [redacted] EMESSA IN DATA 06/12/2019 PARI AD € 5.52. Con comunicazione pec del 23/03/2020, inviata anche alla società TIM, la scrivente contestava la suddetta messa in mora e diffidava la società TIM S.p.A. dall’emettere ulteriori fatture nei confronti del già cliente signor [redacted] e, nel contempo, invitava e diffidava la società [redacted] S.P.A. dall’azionare qualsivoglia procedura di recupero somme a danno del signor [redacted] (in atti).

Tale comunicazione rimaneva priva di riscontro da parte di entrambe le società. In data 24/06/2020 il signor [redacted] riceveva ulteriore lettera di messa in mora e di recupero delle somme suddette, sempre per conto della società TIM spa, da parte di diversa società di recupero crediti denominata società FIRE con sede in 98124 [redacted] A. [redacted]

Con comunicazione pec (in atti) del 29/07/2020, tale ultima comunicazione veniva prontamente contestata dalla scrivente. Tale contestazione veniva recapitata ad entrambe le società incaricate al recupero crediti dalla Tim e a quest’ultima. Anche tale contestazione rimaneva priva di riscontro sia dalla società Fire, sia dalla società AT [redacted] S.P.A. e sia dalla società Tim. In data 13/08/2020 il signor [redacted] riceveva presso il proprio indirizzo di residenza comunicazione da parte di TIM

il cui oggetto portava: “Risposta segnalazione recesso” (all. A). CON TALE COMUNICAZIONE LA TIM RESPINGEVA LO STORNO DELLE FATTURE EMESSE A CARICO DEL RICORRENTE IN RAGIONE DI UN ASSERTITO INTEMPESTIVO ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO OLTRE IL TERMINE DEI 14 GIORNI.

Con comunicazione pec del 24/09/2020, la scrivente difesa contestava pure tale ultima comunicazione. Tale contestazione rimaneva anch'essa priva di riscontro. Non definita la vertenza in alcun modo e non riuscendo ad ottenere alcun riscontro in ordine alla reale situazione del signor [REDACTED] la scrivente avviava procedimento di conciliazione avanti al CORECOM n.UG/455389/2021 concluso poi con verbale di mancato accordo. In tale fase la scrivente chiedeva alla Tim “GIUSTO INDENIZZO PER GLI INDEBITI ED INGIUSTI DANNI SUBITI IN VIOLAZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DELLA SOCIETA' TIM NELLA MISURA DI EURO 2.000,00”, per il mancato riscontro comunicazioni, per mancata risoluzione del contratto per recesso, per la mancata comunicazione di avvenuto storno delle fatture e per tutto quanto di diritto allo stesso spettante a causa della illegittima condotta assunta dalla società TIM e dalle società dalla stessa incaricate (...)

In merito alla sollevata eccezione preliminare di inammissibilità ha dichiarato che “la scrivente difesa si rimette alla decisione dell'organo giudicante e qualora, nella denegata e non sperata ipotesi, il giudicante ritenesse di non poter decidere sul ristoro al signor [REDACTED] per quanto subito e provocato dalla condotta inadempiente della TIM, il signor [REDACTED] avvanzerà domanda dinanzi all'autorità ordinaria”. In ordine al merito della questione ha osservato che

“1) Precedentemente alla pendenza della presente vicenda dinanzi al CORECOM nessun avvenuto storno fatture è stato comunicato al signor [REDACTED], né personalmente né attraverso la scrivente.

2) Il mancato riscontro ai numerosi reclami e alle richieste di informazioni sull'esito dei reclami avanzati dal signor [REDACTED] appare quanto mai provato.

3) Parte convenuta nulla ha prodotto a riprova di tale circostanza né a riprova della data di avvenuto effettivo storno e risoluzione della vertenza.

4) È quanto mai ovvio che se il signor [REDACTED] avesse ottenuto lo storno nulla avrebbe richiesto alla TIM.

5) La condotta della TIM ha lasciato il signor [REDACTED] in una situazione di incertezza contrattuale inspiegabile ed ingiustificabile, soprattutto perciò che riguarda gli addebiti economici e l'utilizzo della linea telefonica.

6) Il signor [REDACTED] è venuto a conoscenza dell'avvenuto storno delle fatture solo una volta giunti dinanzi all'organo di conciliazione de quo, non prima.

7) A confutare la tesi di controparte sulla assenza della materia del contendere, si richiama la comunicazione del 13/08/2020 da parte di TIM, attraverso la quale il signor [REDACTED] veniva informato personalmente dell'impossibilità di procedere allo storno delle fatture emesse a suo carico per intempestività dell'esercizio del diritto di recesso, che qui si allega. (ALL.)

8) È quanto mai ovvio che se la Tim avesse stornato le fatture a debito del signor [REDACTED] nel mese di luglio 2020 non avrebbe di certo inviato la comunicazione, sopra richiamata, di totale reiezione della domanda di storno inviata in data 13/08/2020.

9) Anche la contestazione a tale comunicazione da parte della scrivente rimaneva inevasa dalla società TIM.

10) Parte avversa asserisce che lo storno delle fatture sia avvenuto nel mese di luglio 2020: tale circostanza è presto smentita dalla comunicazione del 13/08/2020 sopra richiamata.

11) Ed ancora, a riprova della infondatezza della difesa della resistente, si rileva che la Tim, lungi dallo stornare le fatture emesse ingiustamente a carico del di recupero crediti ai danni dello stesso alla nuova e diversa società FIRE (allegato lettera), la cui lettera di recupero è datata 24/06/2020.

12) Come sopra detto si ha motivo di credere che lo storno delle fatture sia invece avvenuto successivamente all'instaurazione della presente procedura.

13) L'estratto conto prodotto in atti dalla resistente nulla dimostra.

14) Stando così le cose, preso atto della indiscutibile dimostrazione dei fatti e dei propri diritti offerta dal signor [REDACTED] si deduce che all'istante, contrariamente a quanto pretestuosamente sostenuto dalla controparte, spetta un giusto e adeguato indennizzo per quanto patito a causa della condotta della TIM.

15) Il signor [REDACTED] ha sofferto e continua a soffrire disagi ingenti a causa della società Tim.

16) Lo stesso al fine di vedersi risolta la questione ha dovuto, dal quel dì ad oggi, conferire mandato ad un legale sobbarcandosi le spese legali appunto.

17) Sarebbe stato sufficiente e corretto che la Tim prendesse atto della regolarità del recesso esercitato dallo stesso nel settembre 2019 e tutto si sarebbe chiarito.

18) Il signor [REDACTED] con il recapito delle fatture emesse a suo carico illegittimamente da TIM, al contrario da quanto sostenuto dalla resistente, ha patito oggettivi ed ingenti disagi che certamente sono da considerare indennizzabili a suo favore.

19) La Tim, nonostante l'adempimento contrattuale del signor [REDACTED], ha perseverato nella sua condotta lesiva dei diritti dell'utente, sia mediante l'emissione di fatture a suo carico, sia incaricando ben due società per il recupero forzoso di crediti assolutamente allo stesso non addebitabili, sia non riscontrando in alcun modo le comunicazioni e i reclami del signor [REDACTED]

20) Il signor [REDACTED] non solo ha dovuto tutelarsi nei confronti della Tim, ma ha dovuto tutelarsi nei confronti, si ribadisce, di ben due società di recupero crediti, sebbene la legittimità della sua posizione fosse, sin dall'origine, chiara. 2

1) Diversamente da quanto asserito dalla resistente è senza dubbio evidente e provato l'interesse del signor [REDACTED] a vedersi tutelato giuridicamente nel suo diritto, avendo lo stesso certamente l'interesse ad "ottenere un risultato utile giuridicamente apprezzabile.....", vista la condotta della società TIM nei suoi confronti.

22) Ed ancora, è evidente che il suddetto interesse del signor [REDACTED] sussisteva sin dal primo istante in cui lo stesso si è rivolto al giudice per l'emissione del provvedimento decisorio a suo favore.

23) Nel caso in esame è più che mai provata la legittimità della pretesa del signor Rinaldi e dunque è più che mai legittimo che codesta Autorità si pronunci nel merito e a favore del signor [REDACTED]

24) Non è stato assolutamente provato e dunque non risulta essere conforme a verità la circostanza di cui cerca di convincere controparte ovvero che "la società convenuta, come già sopra descritto e ampiamente documentato, già predisposto "ab illo Tempore" quanto richiesto dall'istante.

25) La società TIM, come dimostrato non ha sin dall'inizio predisposto la risoluzione del contratto richiesta regolarmente – con l'esercizio del diritto di recesso dal signor [REDACTED] – al contrario è stato provato che la stessa abbia perseverato nella sua condotta inadempiente sia con le azioni di recupero sia con l'inerzia nel riscontro ai numerosi reclami e alle numerose richieste di informazioni".

In considerazione di quanto sopra ha richiesto rigetto delle domande avverse ed ha insistito nell'accoglimento richiesta di giusto indennizzo nella misura di euro 2.000,00 oltre spese legali.

3. Motivazione della decisione

In rito

Preliminarmente, in ordine alla eccezione dell'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno in sede Corecom si fa presente quanto stabilito dalla delibera n. 173/07/CONS, articolo 20, comma 4, secondo cui "L'Autorità, con il provvedimento che

definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom.

Pertanto, sebbene, in linea teorica, non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni – come nel caso di specie - in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Nel merito

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

L'istante lamenta l'indebita fatturazione successiva alla data di efficacia del recesso. Dall'istruttoria è emerso, che l'utente nel rispetto delle condizioni generali di contratto, congiuntamente all'esercizio del diritto di recesso inoltrato all'operatore sia mezzo fax del 14.09.2019 che con racc. ar. del 17.09 2019, provvedeva, altresì in data 25/09/2019, previa compilazione del modulo restituzione prodotto appositamente predisposto dalla società TIM S.p.A., a restituire, a sue spese, integro con gli imballi originali corredati di tutti gli accessori, il prodotto identificato con il codice n. [REDACTED] numero seriale CP1919SA096 quale conseguenza alla richiesta dell'esercizio del diritto di recesso relativo al comodato d'uso legato all'offerta TIM CONNECT XDSL + TIM VIISON.

Nonostante il recesso regolarmente e tempestivamente esercitato, l'Operatore Tim emetteva illegittima fatturazione riferita all'utenza [REDACTED] successiva al 14/09/2019 che veniva prontamente reclamata a mezzo pec.

L'operatore di contro ha richiesto la cessazione della materia del contendere eccependo di aver ab illo tempore effettuato lo storno delle fatture oggetto di contestazione. Tuttavia, dall'istruttoria è emerso che quest'ultimo nulla ha provato in merito, posto che precedentemente alla pendenza della presente vicenda dinanzi al CORECOM, nessun avvenuto storno fatture è stato comunicato direttamente al signor

██████████ e né tantomeno al proprio legale di fiducia. Per di più l'estratto conto prodotto in atti dalla società convenuta nulla dimostra al riguardo.

È pacifico, dunque, che per effetto dell'avvenuto regolare esercizio del diritto di recesso (ex art. 52 Codice Consumo), di cui sopra nessuna obbligazione è sorta in capo a quest'ultimo e a favore della società TIM S.p.A.

Pertanto, 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 all'utenza n. ██████████ riferita a periodi successivi al 14.09.2019 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente stornate/rimborsate dal gestore. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto i) “di indennizzo per gli ingiusti danni subiti” atteso che il vigente regolamento in materia di indennizzi non contempla la mancata lavorazione del recesso contrattuale tra le fattispecie di indennizzo e, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, non si ritiene possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare.

Infatti, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Sul punto, si rinviene che “l'eventuale disagio patito dall'istante” per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, (...)) del Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità (c.fr Delibera n. 116/17/CIR).

L'istante lamenta, altresì, la mancata risposta ai reclami tempestivamente inoltrati al gestore e al riguardo allega le note del 27.07.2020 del 24.09.2020 e del 23.03.2020. Ebbene, in merito a tali reclami scritti depositati nel fascicolo, si osserva che, sebbene, l'istante abbia dichiarato che siano stati trasmessi a mezzo pec, agli atti, non risulta allegata la prova di inoltro e ricezione all'indirizzo del gestore.

Tuttavia avendo, l'istante, depositato una comunicazione scritta dell'operatore Tim, datata 13.08.2020, si può ragionevolmente dedurre che quest'ultimo abbia risposto alla segnalazione del 27.07.2020.

Tuttavia, la risposta del gestore (datata 13.08.2020) appare generica e non adeguatamente circostanziata. Come l'Autorità Garante afferma da tempo "non può ritenersi sufficiente, ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di cui all'art. 8 co. 4 della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti.

Pertanto, deve ritenersi che la mancata comunicazione delle condizioni ostative alla risoluzione delle problematiche lamentate dall'utente faccia sorgere in capo a quest'ultimo il diritto ad un indennizzo da mancata risposta a reclamo." (Delibera Agcom n. 47/10/CIR e Delibera Corecom E.R. 130/2017). L'indennizzo viene calcolato dal 27/08/2020 (data entro la quale l'operatore avrebbe dovuto fornire risposta adeguata al reclamo) al 16/11/2021 (data della udienza di conciliazione) e determinato ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00.)

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 06 Dicembre 2021 dal Sig. [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A. si dispone che l'Operatore provveda:

- a) Alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante della somma di euro 300,00 (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 riferita all'istante, attraverso: - lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione inerente all'utenza n. [REDACTED] riferita a periodi successivi al 14.09.2019 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente stornate/rimborsate dal gestore. Con ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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

