

DELIBERA N. 94/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxxx. vs TIM S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/138574/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 22 giugno 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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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. 390/21/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);

VISTA la 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”*.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza della società xxxxx del 20/06/2019 acquisita con protocollo n. 0268963 del 20/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di due contratti *business*, rispettivamente sulle linee telefoniche n. 0587 3xxxx, n. 0587 736xxx, e sulle linee dati identificate con TGU n. 0587 1300xxxx e n. 0587 13001xxx, contesta all’operatore Tim S.p.A. (di seguito, per comodità, Tim) l’erroneo invio delle fatture a recapiti diversi rispetto a quello indicato nel contratto, corrispondente alla sede legale della società e la conseguente sospensione dei servizi per morosità, a causa del mancato pagamento delle fatture non ricevute, nonché l’omessa risposta ai reclami.

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

- di avere sottoscritto *“in data 31/01/2017”* con l’operatore Tim, *“due contratti per migrazione da Vodafone del numero 058773xxxx sito in Via (...) [e] del numero 058735xxx sito in Via di xxxx, con attivazione dell’offerta TIM TUTTO 1 CANALE e Promo VALORE”*;
- di non avere mai ricevuto, fin dalla loro attivazione *“per (...) [le] utenze [n. 058773xxx e n. 058735xxx e] per le linee dati identificate con TGU 05871300xxx e 05871300xxxx (...) le [relative] fatture”*;
- di avere specificato *“in fase di sottoscrizione del contratto (...) che l’indirizzo di fatturazione dove[sse] corrispondere alla sede legale [della società] (...) [ovvero, che le fatture venissero spedite in] Via xxxxx;*
- di avere verificato *“solo dopo averne fatto segnalazione a TIM, (...) che le fatture delle] (...) linee [telefoniche] venivano spedite a due indirizzi errati, cioè agli indirizzi presso cui erano attivi i servizi, ma dove non c’è alcuna sede operativa”*;

- di avere segnalato *“tali anomalie (...) (...) telefonicamente e per iscritto, all’Agenzia TIM TLCom con la quale a[vevano] sottoscritto il contratto, senza però aver avuto alcun riscontro”*;
- di avere inviato all’operatore, in data 7 marzo 2017, mediante Fax un reclamo nel quale lamentava *“il fatto che le fatture ven[ivano] spedite agli indirizzi presso cui [le utenze fisse n. 058773xxxx, n. 058735xxxx, n. 05871300xxxx e n. 05871300xxxx] (...) [erano] attiv[e] (...) [ma] dove non c’era] alcuna sede operativa dell’azienda, mentre, come richiesto nel contratto, dovevano essere recapitate tutte alla sede legale di xxxxxx)”*;
- che, successivamente, il gestore telefonico *“provvedeva alla sospensione di tutti i servizi fonia e dati per mancato pagamento [delle fatture]”*; come dichiarato nel formulario GU14 subiva la sospensione per motivi amministrativi (*“Data sospensione: 10/06/2017”*)
- di avere chiesto, a seguito *“[del]l’ennesimo sollecito di pagamento ricevuto da TIM (rif. email del 28/06/2017) (...) nuovamente [a Tim] di fornir[e] il duplicato delle fatture oggetto del sollecito e [di avere] ribadito che, per risolvere tale problematica, (...) [sarebbe stato] necessario modificare gli indirizzi di spedizione delle stesse, cosa che fino a quel momento non era ancora stata fatta”*;
- di avere trasmesso a Tim, in data 29 giugno 2017, mediante Fax un ulteriore reclamo nel quale sollecitava *“quanto già richiesto nel fax del 7 marzo [2017] comunicando [all’operatore] che nonostante (...) [i] solleciti telefonici la situazione non [era] cambiata e [che l’utente] continua[va] a non ricevere fatture [ed] a subire la sospensione dei servizi”*;
- di non aver potuto procedere al pagamento di quanto dovuto *“non ricevendo le fatture e non essendo attiva la domiciliazione bancaria”*;
- che *“a seguito della richiesta del duplicato delle fatture mancanti al 191, [il gestore telefonico] (...) addebita[va] costi aggiuntivi sia per la riattivazione dei servizi che per i duplicati stessi”*;
- di non aver potuto procedere a *“completare la registrazione all’area clienti Impresa Semplice perché ad ogni tentativo sulla schermata appariva il (...) messaggio [che] la (...) richiesta non e[ra] stata presa in carico”*;
- che il gestore telefonico *“trascorsi 7 mesi dall’attivazione delle utenze e dalla prima segnalazione, a[veva] risposto (...) a tutte le (...) segnalazioni, (...) con una lettera datata 30/10/2017 comunicando che in riferimento alla pratica n. 1-9688464559, (...) [del] 27/10/2017 avevano provveduto ad inviar[e] il duplicato delle fatture richieste”*.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“chiusura definitiva di ogni contratto ancora in essere”*;
- ii) *“Storno [della] posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”*;
- iii) *“Indennizzo per mancata risposta ai reclami € 300 (Art. 12 Allegato A alla Delibera 347-18-CONS)”*.

In data 19 giugno 2019 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 datata 9 agosto 2019, ha preliminarmente dedotto che *“le avverse deduzioni e richieste sono infondate”*.

Ha rilevato, al riguardo, che *“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, non avendo la società istante neppure provato di aver in fase di sottoscrizione del contratto (...) specificato che l'indirizzo di fatturazione doveva corrispondere alla sede legale”*.

L'operatore inoltre, ha evidenziato che *“l'errato invio delle fatture non è ricompreso nell'ambito oggettivo della delibera 203/18/CONS. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcun indennizzo, non essendo la fattispecie indennizzabile ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non è ricompresa nel numerus clausus dei casi ivi elencati, né tantomeno appare possibile assimilarla ad alcuno di essi, in applicazione del principio di analogia”*.

Il gestore telefonico ha, inoltre, osservato che nel caso di specie *“non risultano trasmesse a TIM richieste di variazione dell'indirizzo di fatturazione né reclami relativi alle problematiche oggetto della presente istanza, fatta eccezione per le richieste di un estratto conto e di un duplicato delle fatture risultanti dallo stesso – a cui TIM ha tempestivamente dato riscontro inviando quanto richiesto – in cui tuttavia non viene menzionato il mancato recapito dei conti telefonici”*.

Tim ha, quindi, evidenziato che *“senza un intervento attivo da parte dell'utente finale, l'operatore non può adoperarsi spontaneamente per porre rimedio alle problematiche da questo riscontrate, non potendo ragionevolmente essere a conoscenza delle stesse”*.

L'operatore ha di seguito specificato in memoria che *“anche laddove fosse effettivamente provato – ma non lo è – l'errato recapito delle fatture, ciò non legittimerebbe in ogni caso la richiesta formulata di “storno della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”, trattandosi di importi correttamente fatturati per un servizio di cui la società istante ha effettivamente usufruito”*.

“Con riguardo poi alla problematica relativa al Portale Impresa Semplice, [Tim ha dedotto che] risulta pervenuta un'unica richiesta di reset password del 20 ottobre 2017, avendo peraltro parte istante – contattata telefonicamente dal Servizio Clienti – comunicato la risoluzione della problematica già in data 31 ottobre 2017.

Sulla base di quanto esposto l'operatore ha dedotto che *“la condotta di TIM è stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti”*.

Infine, Tim ha concluso ribadendo che *“la presente istanza è del tutto apodittica e infondata e, come tale, meritevole di integrale rigetto [e che] tutti gli importi fatturati rimangono (...) integralmente dovuti”*.

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito di una memoria di replica del 13 settembre 2019, ha risposto alla memoria di TIM evidenziando che *“le pretese formulate nell'istanza sono avvalorate da diverse segnalazioni effettuate tramite tutti i canali messi a disposizione da TIM, alle quali il fornitore non ha mai dato seguito, come il fax inviato il 07/03/2017 (All. 1), il successivo fax del 29/06/2017 (All. 2) e la pratica aperta tramite call center n. 1-9688464559 in data 27/10/2017 con la quale si richiedeva tra l'altro il duplicato delle fatture”*.

L'utente ha quindi precisato che *“si fa riferimento all'Allegato A alla Delibera 203/18/CONS per la richiesta degli indennizzi solo per il mancato riscontro ai reclami da parte di TIM, mentre per ciò che riguarda il mancato recapito delle fatture, la conseguente sospensione dei servizi per morosità e l'addebito di costi aggiuntivi per poter ripristinare gli stessi, la cui unica responsabilità è a carico di TIM, è opportuno far riferimento alle disposizioni Agcom relative alla trasparenza e agli strumenti di tutela per gli utenti di contratti di telefonia”*.

Parte istante, nelle memorie di replica ha, inoltre, osservato che *“per accedere alle fatture, non è stato possibile, perché non funzionante, neanche completare la registrazione all'area clienti TIM per il quale il servizio clienti non ha fornito adeguato supporto”*.

L'utente, infine, ribadiva *“le richieste già formulate [in istanza] (...) in merito alla chiusura definitiva di ogni contratto ancora in essere, allo storno della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione e, [al] (...) riconoscimento di € 300 a titolo di indennizzo (...) per la mancata risposta ai reclami.”*

4. Motivazione della decisione.

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

In primis si evidenzia quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di *“chiusura definitiva di ogni contratto ancora in essere”*, si osserva che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità. La presente richiesta non può, altresì, essere accolta atteso il carattere vincolato della pronuncia del Corecom adito che, ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento, può avere ad oggetto eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché essere limitata ai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.
- in relazione al lamentato *“errato invio delle fatture”* si osserva che non è previsto il riconoscimento di un autonomo indennizzo, in quanto la presente

doglianza è una fattispecie non riconducibile, neppure in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di indennizzo contemplate nel Regolamento sugli Indennizzi e trattasi, comunque, di materia che esula dalla competenza dell'organo adito.

- con riferimento alla domanda *sub ii)* avente ad oggetto la richiesta di “*storno [della] posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione*”, in un’ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla formulazione generica della predetta doglianza, questa verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell’istanza di definizione della controversia e nelle memorie di replica ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

In quest’ottica, giova precisare che, all’esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s’incentra sulla contestazione dell’invio, da parte di Tim, delle fatture a recapiti diversi rispetto a quello che parte istante assume avere indicato nel contratto, legittimando la conseguente richiesta di “*storno [della] posizione debitoria*” e sulla successiva sospensione dei servizi per morosità, a causa del mancato pagamento delle fatture non ricevute, nonché sulla omessa risposta ai reclami.

Nel merito:

Con riguardo alla *res controversa* giova riassumere brevemente i fatti posti alla base delle contestazioni dell’istante, il quale, nel reclamo inviato a mezzo fax all’operatore in data 7 marzo 2017, lamentava l’invio delle fatture “*agli indirizzi presso cui sono attivi i servizi, ma dove non c’è alcuna sede operativa dell’azienda, mentre, come richiesto nel contratto, dovevano essere recapitate tutte alla sede legale [sita nel comune di] Ponsacco (PI)*”. L’istante contestava, inoltre, che, a causa dell’errato recapito all’indirizzo indicato e al conseguente “*mancato pagamento delle stesse*”, subiva da parte dell’operatore la sospensione dei servizi per morosità, con applicazione “*dei costi aggiuntivi sia per la richiesta del duplicato, sia per la riattivazione dei servizi*”.

Nel reclamo medesimo l’istante specificava, altresì, che tali anomalie erano state “*segnalate telefonicamente e per iscritto all’Agenzia TIM TLCom con la quale [aveva] sottoscritto il contratto, senza però aver avuto alcun riscontro*”.

In merito alla doglianza dell’istante circa l’errato recapito della fatturazione occorre, innanzitutto, precisare che, in caso di fruizione dei servizi, il pagamento va comunque effettuato, a prescindere dalla ricezione delle bollette all’indirizzo corretto.

Tuttavia il disagio occorso all’istante può essere interpretato in correlazione alla lamentata sospensione dei servizi, nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie, l’istante ha dedotto di non avere ricevuto le fatture, relative alle utenze *de quibus*, al recapito indicato dallo stesso “*in fase di sottoscrizione del contratto*”, laddove l’operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato precisando

che *“la società istante [non ha] (...) provato di aver in fase di sottoscrizione del contratto (...) specificato che l’indirizzo di fatturazione doveva corrispondere alla [propria] sede legale”*. Tuttavia l’operatore non ha, a sua volta, provato di aver fornito risposta alle plurime segnalazioni dell’utente e di aver inviato le fatture all’indirizzo contrattualmente prescelto. L’operatore, rimanendo del tutto silente e persistendo nel comportamento contestato, ha dedotto solo *ex post* – nelle memorie in atti – di aver utilizzato l’indirizzo corretto di spedizione.

Non può considerarsi rispondente al principio di esecuzione del contratto secondo buona fede il comportamento del gestore che poi pretende che sia lo stesso utente ad accollarsi tutti i rischi di possibili disguidi, particolarmente se quest’ultimo si è più volte attivato con il servizio clienti dell’operatore per tentare di risolvere il problema.

In altre parole, si ritiene che vada senz’altro riconosciuto il disagio dell’utente nel dover “recuperare” ogni volta gli importi da versare invece di riceverli al recapito specificato nel reclamo e con chiara indicazione della relativa scadenza; e in questo senso, quindi, i suoi ritardi possono essere scusati, con la conseguenza che le sospensioni intervenute per tale causale devono essere indennizzate. Tali sospensioni – lamentate dall’istante – sono infatti da ritenere illegittime e non giustificate alla luce delle previsioni contrattuali, poiché nell’ambito della collaborazione che deve contraddistinguere il rapporto fra le parti, l’obbligo di solidarietà grava anche sul creditore, il quale è tenuto a compiere tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell’interesse della controparte (in questo caso l’utente, che voleva fruire dei servizi senza soluzione di continuità), nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico.

Con riferimento alle sospensioni effettuate, l’operatore TIM nulla di specifico ha dedotto sul punto, limitandosi ad osservare che *“anche laddove fosse effettivamente provato – ma non lo è – l’errato recapito delle fatture, ciò non legittimerebbe in ogni caso la richiesta formulata di “storno della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”, trattandosi di importi correttamente fatturati per un servizio di cui la società istante ha effettivamente usufruito”*.

Tutto ciò premesso la doglianza inerente alla sospensione dei servizi sulle utenze *de quibus* è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

In primo luogo 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, ed in particolare in assenza di

prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Dunque, alla luce di quanto sopra esposto, non risulta che l'operatore TIM abbia fornito, prima della sospensione amministrativa, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "Regolamento" (di cui all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS) che prevede "[f]ermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento".

Pertanto l'operatore TIM, in assenza di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è 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.

Ciò premesso, sensi dell'art. 1218 del Codice civile, l'operatore TIM è responsabile in merito alla sospensione non preavvisata delle utenze *de quibus*; pertanto deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito consistente nella sospensione amministrativa.

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*". Il parametro di euro 7,50 *pro die* dovrà essere computato in misura del doppio in quanto trattasi di utenza "affari" ai sensi dell'art. 13, comma 3, del sopracitato Regolamento sugli Indennizzi.

Con riferimento al periodo di sospensione, si individua il *dies a quo* nel giorno 10 giugno 2017 (il giorno della sospensione come indicato nel formulario GU14) e il *dies ad quem*, in assenza di specificazioni da parte dell'utente e dell'operatore, nella data del 29 giugno 2017 (dal reclamo in atti dove l'istante lamenta il persistere della sospensione).

Pertanto per complessivi 19 giorni parte istante ha diritto ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1.140,00 (mille e centoquaranta /00) computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* x n. 4 utenze (n. xxxxxx).

Inoltre, in considerazione del fatto che, a fronte della mancata erogazione dei servizi sulle utenze *de quibus*, l'operatore TIM non aveva titolo per esigere alcuna controprestazione da parte dell'utente, con riferimento alla domanda *sub i*), parte istante ha diritto allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati in relazione alle utenze n. xxxxx nel periodo di sospensione sopra richiamato; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Devono essere, altresì, stornati (o rimborsati in caso di avvenuto pagamento) i costi di riattivazione applicati di volta in volta dall'operatore, così come lamentato dall'istante e non contraddetto dall'operatore.

Parimenti è meritevole di accoglimento la domanda *sub iii)* d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Nel caso di specie l'istante lamenta il mancato riscontro ai reclami chiedendone il relativo indennizzo, laddove l'operatore, nelle proprie memorie difensive, ha dedotto che *“non risultano trasmess[i] a TIM (...) reclami relativi alle problematiche oggetto della presente istanza”*.

Dagli atti risulta che parte istante abbia effettuato due reclami, entrambi trasmessi all'operatore via Fax, al numero 800000191, il primo dei quali inviato in data 7 marzo 2017 ed il secondo, di sollecito, inviato in data 29 giugno 2017, aventi ad oggetto la stessa contestazione dell'errato invio delle fatture a recapiti diversi rispetto a quello indicato nel contratto recante la sede legale della società e la sospensione dei servizi, da parte del gestore telefonico, per morosità causata dal mancato pagamento delle fatture, non ricevute.

Verrà dunque preso in considerazione il primo reclamo del 7 marzo 2017, trattandosi di reclami che fanno riferimento alla medesima *res controversa*.

In istanza, non risulta alcuna comunicazione, del gestore Tim, che possa configurarsi quale compiuta e motivata risposta scritta al reclamo, non rivestendo tale qualifica la lettera, comunque, non prodotta dal gestore agli atti, che l'utente dichiara avere ricevuto da Tim, in data 30 novembre 2017, in risposta alla propria segnalazione, identificata con n.1-9688464559 del 27 ottobre 2017, contenente la richiesta di duplicati delle fatture ed inviata da Tim, *“trascorsi 7 mesi dall'attivazione delle utenze e dalla prima segnalazione”*.

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”*.

In base ai citati articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, oltre all'onere di un'adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), in capo all'operatore grava quello della informativa in forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo e idoneo 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.

In via generale si osserva che la mancata risposta al reclamo inviato, in quanto è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi

delle già citate previsioni di cui dell'articolo 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi che prevede, nel caso in cui *“l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”* e che detto indennizzo deve essere *“computato in misura unitaria (...) anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si determina il *dies a quo* nella data del 6 aprile 2017 (detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopracitato del 7 marzo 2017) ed il *dies ad quem* nel giorno 19 giugno 2019 (data dell'udienza di conciliazione in occasione della quale l'istante ha potuto interagire con l'operatore).

Pertanto, la società TIM è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 12 del vigente *Regolamento sugli Indennizzi*, un indennizzo pari all'importo di euro 300,00, ovvero nella misura massima prevista.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società xxxxx in data 20/06/2019 acquisita con protocollo N. 0268963 del 20/06/2019, nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) 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 1.140,00 (mille e centoquaranta /00) sulle utenze n. xxxxx e linee dati identificate con TGU n. xxxx.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento 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) degli importi fatturati a titolo di corrispettivo in relazione alle utenze n. xxxxx nel periodo di sospensione 10-29 giugno 2017, inclusi i costi dovuti per la riattivazione dei servizi; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

4. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
5. La predetta Società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 22 giugno 2022

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.)