

DELIBERA N. 96/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx vs TIM S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/382068/2021)**

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 dell'utente xxxxx, del 22/01/2021 acquisita con protocollo n. 0034667 del 22/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante lamenta la completa interruzione del servizio di telefonia fissa residenziale n. 0584 7xxxx e di ADSL da parte di TIM S.p.A. (Kena mobile) (di seguito, per brevità, TIM).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che “*sul finire del mese di Maggio 2019 (...) riscontrava la completa interruzione dei servizi fonia e Adsl che veniva (...) reclamata con apertura del ticket n. 0044129298 (...). I servizi venivano ripristinati (...) dopo due mesi. Un'ulteriore interruzione dei servizi di telefonia fissa si verificava a decorrere dalla data del 04/10/2019, immediatamente reclamata con apertura del ticket n.0047585966. (...) Il Gestore tardava a ripristinare i servizi, costringendo l'Istante a sporgere ulteriori reclami nelle date del 11/03/2020 (ticket n.0050584457), 22/03/2020 e del 25/03/2020 (...). Il disservizio veniva risolto solamente in data 29/03/2020 e l'Istante, con reclamo del 30/04/2020, richiedeva un rimborso per il disagio patito (...).*”

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l' “*indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e adsl (...) dal 20/05/2019 al 20/07/2019 e dal 04/10/2019 al 29/03/2020, per un totale di 240 giorni*”;
- ii) la “*mancata risposta ai reclami (...) per un totale di 222 giorni*”;
- iii) la “*ripetizione dei canoni corrisposti durante i periodi di disservizio*”;
- iv) l' “*annullamento di eventuali morosità pendenti*”;
- v) il “*rimborso per spese di procedura ed assistenza*”.

L'istante ha quantificato i “*rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 3300,0*”.

In data 3 novembre 2020 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 (prot. n. 0456926 del 03/11/2020).

2. La posizione dell'operatore.

In data 11 marzo 2021 l'operatore, tramite il proprio legale, ha presentato le memorie, eccependo l'infondatezza dell'istanza nel merito.

In primis l'operatore ha lamentato "genericità e indeterminatezza" dell'istanza, dato che "le avverse deduzioni e richieste [erano] generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale (...). La parte istante [sosteneva] di aver subito presunti disservizi sulla linea, asseritamente risolti [dall'operatore] solo il 29.3.2020 e, sulla scorta di tali presupposti, domanda[va] di ottenere storni e indennizzi [attraverso] contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare le modalità con le quali il presunto malfunzionamento si sarebbe manifestato". L'operatore continuava specificando che l'istante non aveva "fornito prova alcuna degli addebiti contestati [...né...] allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende[va] inadempito, [né aveva] depositato tutte le fatture contestate, in relazione alle quali [è stato] richiesto lo storno ed il rimborso [...e che pertanto...] l'istanza risulta[va] generica e indeterminata".

Con riferimento ai disservizi lamentati, l'operatore riepilogava le date dichiarate dall'istante relativamente ai periodi dal "20/05/2019 al 20/07/2019 e dal 04/10/2019 al 29/03/2020" dichiarando che "dalle verifiche operate a sistema, [era] emerso che l'utenza [...era] stata oggetto di alcuni parziali e, comunque, temporanei malfunzionamenti che, in ogni caso, l'operatore [aveva] chiuso entro i termini di cui alle condizioni generali di abbonamento per l'accesso al servizio telefonico di base o, comunque, con un brevissimo ritardo; il tutto come (...) emerge[va] dal retrocartellino [allegato]" che recava i seguenti periodi: 26 maggio 2019 – 29 maggio 2019; 4 febbraio 2020 16 marzo 2020. L'operatore ribadiva come "il disservizio lamentato ex adverso non [fosse] stato né totale né tantomeno continuativo, come invece erroneamente sostenuto da controparte, ma [avesse] interessato la [citata] linea, solo in maniera parziale (solo ADSL) e non continuativa". L'operatore aggiungeva inoltre che "il disservizio, comunque risolto nel più breve tempo possibile non [poteva], comunque, essere ritenuto suscettibile di indennizzo derivando eventi naturali/calamità come [era emerso] dal retrocartellino stesso". Infine, "l'istante produce[va] in giudizio solo la prova dell'apertura dei singoli ticket di segnalazione, mentre non risulta[va]no opportunamente documentati dei veri e propri reclami, ad eccezione di quello pervenuto ad aprile 2020 (...) dopo l'ultimo disservizio lamentato. Inoltre [l'operatore aveva] di volta in volta, provveduto a riscontrare le singole segnalazioni, fornendo costante assistenza informativa al proprio cliente oltre a riscontrare in forma scritta l'unico reclamo documentato".

Relativamente alla mancata risposta al reclamo, l'operatore ha ricordato che "ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo", che "il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente" e che "il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, anche in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato". Pertanto, secondo l'operatore "non è possibile riconoscere l'indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia conferente e, comunque, non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione".

Con riferimento alla richiesta di rimborso/storno l'operatore ribadiva che la domanda era relativa al *“rimborso e lo storno di conti e importi non meglio precisati”* e che, *“l'eventuale malfunzionamento non costitui[va] fattispecie idonea a incidere sulla correttezza delle fatture emesse, di cui non è possibile richiedere il rimborso o lo storno, neppure parziale”*. Inoltre *“l'istante non [aveva] nemmeno allegato la copia delle fatture da rimborsare/stornare né la prova dell'effettivo pagamento delle somme di cui richiede[va] la restituzione”*.

Secondo l'operatore, parimenti, *“nulla, [...era] dovuto nemmeno in punto di spese per il procedimento”*, poiché *“l'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa “riconoscere il rimborso delle spese”, ma contemporaneamente dispone che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura.”*

Infine, l'operatore ha concluso che *“Nessuna delle domande avversarie risulta[va] (...) meritevole di accoglimento”* e ha chiesto di *“respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti”*

3. La replica dell'istante.

In data 30 marzo 2021 con propria nota di replica, prodotta per il tramite del proprio rappresentante, l'istante ha ribadito la propria posizione, puntualizzando preliminarmente che, *“per tutto quanto non espressamente contestato, la ricostruzione dei fatti, per come resa dall'istante, [dovesse] ritenersi confermata dal convenuto gestore”* e che *“l'istante [avesse] contestato il disservizio subito attraverso una serie consistenti di reclami [di seguito riportati]:*

- *Segnalazione del 26/05/2019 documentata dal retrocartellino prodotto da Tim;*
- *Ticket di guasto n. 0044129298 del 29/05/2019 (...);*
- *Ticket di guasto n. 0047585966 del 04/10/2019;*
- *Segnalazione del 05/02/2020 documentata dal retrocartellino prodotto da Tim;*
- *Reclamo del 11/03/2020 con apertura del ticket di guasto n. 0050584457;*
- *Ennesime segnalazioni del 22/03/2020 e del 25/03/2020 (...);*

Quanto alla tematica *“della completa interruzione dei servizi di fonia ed adsf”*, secondo l'istante, il gestore *“non ha assolto all'onere probatorio sullo stesso ricadente e volto a testimoniare la corretta erogazione sei servizi nell'intero periodo oggetto a contestazione”* ma ha *“asserito una più o meno tempestiva riparazione dei guasti segnalati, [e ciò] rimane una mera asserzione di parte non suffragata da alcun elemento probatorio. Ed infatti (...) nulla è stato prodotto circa la tempestiva risoluzione dei guasti, nonché il ripristino di servizi (...) e nulla circa la presenza di traffico volto a smentire la ricostruzione di parte stante”* Inoltre, l'istante ha lamentato che il gestore *“nonostante fosse ampiamente a conoscenza della persistenza dei disservizi segnalati dall'Utente, si limitava a chiudere arbitrariamente i diversi ticket di*

segnalazione, senza risolvere definitivamente le problematiche più volte reclamate (...). All'interno del retrocartellino confluito in atti (...) ha omesso di tracciare il ticket di guasto n. 0047585966 del 04/10/2019 (giorno nel quale è iniziato il secondo periodo di disservizio, protrattosi sino al 29/03/2020; l'asserita "data di fine disservizio" riportata dal retrocartellino (16/03/2020), viene certamente smentita dalle ulteriori segnalazioni di disservizio effettuate dall'istante nelle date de 22/03/20020 e del 25/03/2020 [allegate]".

Sulla mancata risposta ai reclami e sul diritto allo storno dell'insoluto esistente, l'istante ha ribadito di aver notificato *"formale reclamo a mezzo pec a/r del 30/04/2020, a mezzo del quale richiedeva anche la corresponsione del dovuto indennizzo per il disservizio subito, (...) di contro il gestore si è limitato ad allegare copia di un'asserita missiva di riscontro, senza fornire alcuna prova che la comunicazione sia stata inviata, nonché correttamente ricevuta dall'utente"*. L'istante ha inoltre affermato che *"secondo pacifica e consolidata giurisprudenza civilistica un documento di autoproduzione non può in nessun caso costituire prova dell'esatto adempimento, nel momento in cui questa viene prodotta e utilizzata dallo stesso soggetto che ne è autore"* e che *"anche nelle pronunce AGCOM (...) è stato chiaramente ribadito che l'assolvimento dell'onere informativo nei confronti dell'utente non può essere documentato dal Gestore tramite le schermate del proprio sistema essendo che , quest'ultimo non fornisce alcuna prova di avvenuta comunicazione all'utente [... o] che tali comunicazioni abbiano effettivamente raggiunto l'utente"*.

L'istante ha concluso ribadendo che l'operatore non ha dato *"congruo riscontro alle contestazioni [... che] non ha spiegato le ragioni del diniego fornito, non ha riportato gli accertamenti tecnici / amministrativi compiuti e si è limitat[o] al mero rigetto delle (...) richieste dell'istante, peraltro in presenza di accertato disservizio."* Pertanto l'istante ha confermato *"la richiesta di corresponsione dell'indennizzo (...) nella misura massima"*.

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 via preliminare, deve evidenziarsi che non può essere accolta l'eccezione dell'operatore TIM circa genericità e indeterminatezza dell'istanza e inidoneità della documentazione proposta dall'istante a corredo istruttorio, atteso che, ad avviso di questo CoReCom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, fra l'altro, l'utente ha sporto più di un reclamo con cui esplicitava le proprie doglianze.

Ciò premesso, la presente disamina avrà a oggetto l'interruzione dei servizi sull'utenza residenziale n. 0584 7xxxx.

Nel merito:

Sull'indennizzo per interruzione dei servizi, ripetizione dei canoni e annullamento morosità pendenti.

Le domande *sub i)* di “*indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e adsl (...) dal 20/05/2019 al 20/07/2019 e dal 04/10/2019 al 29/03/2020, per un totale di 240 giorni*”, *sub iii)* di “*ripetizione dei canoni corrisposti durante i periodi di disservizio*” e *sub iv)* di “*annullamento di eventuali morosità pendenti*” possono trovare parziale accoglimento come di seguito esposto.

In primis, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l’inadempimento dell’obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell’adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento*”. In mancanza di prova dell’esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che “*l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*”.

Inoltre, gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, sono richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l’utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Infine, le Condizioni Generali del Contratto dell’operatore, all’art. 15, prevedono che “*Tim si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione*”.

Nel caso di specie, l’istante lamenta l’interruzione dei servizi voce e adsl nei periodi specificati in istanza. La società Tim, di contro, in memoria, ha eccepito la genericità delle segnalazioni. Sul punto l’utente ha replicato, ribadendo le circostanze evidenziate in istanza e rispondendo che l’operatore non ha fornito “*congruo riscontro alle contestazioni (...) non ha spiegato le ragioni del diniego fornito, non ha riportato gli accertamenti tecnici / amministrativi compiuti e si è limitat[o] al mero rigetto delle (...) richieste dell’istante, peraltro in presenza di accertato disservizio*”.

Con particolare riferimento al disservizio, l'operatore ha dichiarato come esso *“non sia stato né totale né tantomeno continuativo, come invece erroneamente sostenuto da controparte, ma abbia interessato la linea 0584 77xxxx, solo in maniera parziale (solo ADSL) e non continuativa”*.

Nel caso che ci occupa, avendo l'utente dedotto la totale interruzione della linea di fonia e dati nei periodi *20 maggio 2019 – 20 luglio 2019 e 04 ottobre 2019 al 29 marzo 2020*, l'operatore avrebbe dovuto, al fine di dimostrare la corretta erogazione del servizio, depositare copia dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, nonché la riferibilità temporale delle medesime. Lo stesso dicasi per la lamentata interruzione del servizio di fonia. L'operatore avrebbe dovuto, a riprova della fruizione del predetto servizio, depositare copia del traffico voce effettuato nel periodo di contestazione, *20 maggio 2019 – 20 luglio 2019 e 04 ottobre 2019 al 29 marzo 2020*.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore TIM è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine ai disservizi lamentati sulle utenze *de quibus* e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 6, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone: *“[i]n caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”*, e che *“[s]e il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”*.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare per quanto attiene l'interruzione dei servizi sull'utenza n. 0584 77xxxx, per il primo periodo il *dies a quo* nel giorno 28 maggio 2019 (decurtati i 2 giorni lavorativi previsti dalle Condizioni Generali del Contratto dell'operatore a partire dalla segnalazione del 26 maggio 2019 così come indicata nel retrocartellino fornito dall'operatore stesso), e il *dies ad quem* nel giorno 20 luglio 2019. Per il secondo periodo il *dies a quo* nel giorno 6 ottobre 2019 (decurtati i 2 giorni lavorativi previsti dalle Condizioni Generali del Contratto dell'operatore a partire dalla segnalazione del 4 ottobre 2019 prodotta dall'istante), e il *dies ad quem* nel giorno 29 marzo 2020.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 1.368,00 (milletrecentosessantotto/00) computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 228 giorni di interruzione dei servizi sull'utenza residenziale n. 0584 77xxxx (primo periodo di 53 giorni e secondo periodo di 175 giorni).

Con riferimento al calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si precisa che il parametro è stato considerato in misura unitaria in applicazione dei principi di equità e proporzionalità, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, voce e ADSL, tenuto conto, fra l'altro, che nel reclamo del 30 aprile 2020 l'utente lamenta *“il mancato funzionamento di internet per un lungo periodo”*. Al riguardo occorre ricordare il principio ormai consolidato nelle

decisioni dell' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo cui gli indennizzi, sebbene individuati in misura preventivamente e astrattamente determinata, vengono riconosciuti per compensare disservizi concretamente subiti dagli utenti a causa di condotte contrarie alle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali a tutela degli stessi posti in essere dagli operatori, ma non possono assumere una funzione risarcitoria per la quale resta competente l'autorità giudiziaria.

Inoltre, può essere accolta la domanda dell'istante *sub iii*) di "*ripetizione dei canoni corrisposti durante i periodi di disservizio*" e *sub iv*) di "*annullamento di eventuali morosità pendenti*", volti a ottenere il rimborso di quanto già versato e lo storno dell'insoluto relativamente ai periodi di disservizio.

In primis, occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Pertanto, non essendo stata provata, come sopra indicato, la debenza degli importi in contestazione, tenuto conto dell'assenza di documentazione attestante l'erogazione dei servizi nei periodi contestati, ne deriva che l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento ai servizi sull'utenza n. 0584 771025 nei periodi 28 maggio 2019 – 20 luglio 2019 e 6 ottobre 2019 – 29 marzo 2020;

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo, inviato a mezzo PEC in data 30 aprile 2020, per il tramite dell'associazione di consumatori di riferimento, con il quale lamentava il disservizio subito chiedendo lo storno/rimborso di quanto fatturato in assenza dei servizi.

Di contro l'operatore afferma avere, "*di volta in volta, provveduto a riscontrare le singole segnalazioni, fornendo costante assistenza informativa al proprio cliente oltre a riscontrare in forma scritta l'unico reclamo documentato*". A supporto della propria posizione l'operatore allega una risposta del 3 aprile 2020 ad una antecedente segnalazione della quale, oltre alla genericità della risposta, va evidenziata la mancata prova dell'invio e ricevimento della missiva stessa.

Pertanto la domanda *sub ii*) è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 30 aprile 2020, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 31 maggio 2020 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 25 novembre 2020.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 178 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Sulle spese di procedura

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura *sub v*), non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxxx, nei confronti 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, della somma pari a euro 1.368,00 (milletrecentosessantotto/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione dei servizi sull'utenza residenziale n. 0584 7xxxx.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di

presentazione dell'istanza, della somma pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

4. 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) di quanto fatturato con riferimento ai servizi sull'utenza residenziale n. 0584 77xxxx nei periodi 28 maggio 2019 – 20 luglio 2019 e 6 ottobre 2019 – 29 marzo 2020;
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.)