

**DELIBERA N. 71/2020**

**XXXXX MARIA XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/235424/2020)**

**Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 28/07/2020;

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

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

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare "ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti", opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di XXXXX MARIA XXXXX del 28/01/2020 acquisita con protocollo n. 0038496 del 28/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente deposita istanza di definizione n. 235423/2020 per lamentare: "... da Settembre 2019 la sottoscritta intestataria dell'utenza 331.828XXX non ha più accesso ai dati relativi ai consumi, dettaglio traffico, spese, ecc...relative alla suddetta sim dati internet. Pertanto, non riesce a verificare in tempo reale i propri consumi. Per la risoluzione del problema, la sottoscritta ha informato Tim sia contattando il 119 che mandando una pec, ma nessuno ha provveduto alla risoluzione del problema, nè ha contattato la scrivente per chiarimenti e/o interventi sul numero 331.828XXX. Trattandosi di una sim a consumo la verifica dei consumi Internet e quindi del monte ore utilizzato è fondamentale per evitare di utilizzare più ore di quelle disponibili sulla sim.". Con istanza di definizione GU14 n. 235424/2020, la sig.ra XXXXX, inoltre, lamenta: "... dal momento del passaggio da Poste Mobili a Tim la sottoscritta intestataria dell'utenza 333.561XXX non ha accesso ai dati relativi ai consumi, dettaglio traffico, spese, ecc... Pertanto, non riesce a verificare in tempo reale la propria situazione ed i propri consumi. Per la risoluzione del problema, la sottoscritta ha informato Tim sia contattando il 119 che mandando una pec, ma nessuno da agosto 2019 ha provveduto alla risoluzione del problema, nè ha contattato la scrivente per chiarimenti e/o interventi sul numero 333.561XXX. La stessa ha richiesto l'intervento di Tim ed e' stata aperta una segnalazione n. 1-38416053585 del 20.09.2019, ma ad oggi nessun riscontro è stato ricevuto da parte di Tim.". In base a tali premesse, per entrambe le istanze l'utente ha richiesto: 1. immediato intervento per la risoluzione del problema relativo al mancato accesso ai propri dati di spesa, di consumi, ecc. 2. emissione fattura relativa alle ricariche effettuate on line 3. rimborso € 300,00 per ciascuna delle due numerazioni oggetto di istanza per mancata verifica delle proprie spese e per addebiti costi per ricariche effettuate presso le tabaccherie e per mancata emissione di fatture per le ricariche già effettuate. Successivamente alla richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom, parte istante allega: 1. pec inviata il 29/09/2019 con oggetto: "Sollecito richiesta di intervento sblocco accesso e dettaglio costi".

## 2. La posizione dell'operatore

Rispetto al GU14 235423/2020, l'operatore osserva preliminarmente: "Il Corecom, come anticipato, a fronte dell'evidente incompletezza della domanda, richiedeva alla parte istante, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS, di depositare a pena di inammissibilità la copia delle pec di reclamo asseritamente inviate al gestore. L'istante, fuori termine, ha allegato la copia di una pec indirizzata a TIM, senza tuttavia documentarne l'effettiva spedizione/ricezione, nonostante la reiterata ed espressa richiesta in tal senso formulata dall'Ufficio. Il comma 4 del citato art. 14 stabilisce che "Nel caso in cui l'istante abbia ommesso informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità ovvero abbia erroneamente presentato l'istanza a nome di un soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza, il Corecom può chiedere all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o delle modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento". La citata disposizione, da un lato chiarisce in modo inequivoco che, se tutte o parte delle informazioni e dei documenti richiamati nel precedente comma 3 (cioè le informazioni ed i documenti di cui all'articolo 6 comma 1) ed il verbale di mancata conciliazione, non sono contenuti nel GU14 l'istanza è inammissibile, dall'altro consente al Corecom di invitare l'istante a sanare l'inammissibilità. Senonché, la norma anzidetta non è applicabile in quanto non risulta ancora entrata in vigore. Ed infatti ai sensi dell'art. 3 comma 2 della delibera 353/19/CONS "Le disposizioni del Regolamento di cui all'allegato A alla presente delibera trovano immediata applicazione, anche rispetto ai procedimenti in corso, a eccezione degli artt. 4, comma 2, 6, comma 5, e 14, comma 4, la cui applicazione è subordinata all'approvazione ed entrata in vigore delle modifiche del Regolamento applicativo approvato con delibera n. 339/18/CONS". Considerato che il citato regolamento applicativo non è ancora stato approvato e quindi il meccanismo di correzione di eventuali cause di inammissibilità previsto dall'art. 14 comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS non opera, il Corecom non avrebbe potuto invitare espressamente l'istante a correggere l'errore in cui era incorso, omettendo di depositare documentazione prevista a pena di inammissibilità della istanza. Pertanto, in linea di diritto, l'istanza non avrebbe potuto essere accolta, perché priva ab origine di un elemento richiesto a pena di inammissibilità; ciò anche qualora l'istante avesse provveduto nei termini prescritti a depositare tutta la documentazione omessa. L'inammissibilità è, dunque, tanto più fondata nel caso di specie, nel quale l'istante non ha neppure dato seguito al deposito di quanto richiesto in sede di integrazione documentale dall'Ufficio. Che la produzione documentale debba essere effettuata al momento della istanza, a pena di inammissibilità, risulta chiaro dal terzo comma dell'art. 14 del Regolamento ("A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso") nonché dalla norma ivi richiamata, contenuta nel precedente art. 6 (che impone

che nella istanza di conciliazione siano indicati i reclami e ed i documenti allegati). Il Regolamento prevede che l'istanza di cui all'art. 14 debba far riferimento al verbale, ai reclami ed agli altri documenti presentati in conciliazione perché si tratta, come ben scritto in detto articolo, di una istanza di definizione della controversia iniziata con la istanza che introduce il procedimento di conciliazione. Quello introdotto con il GU14 non è quindi un diverso grado della controversia ma è la stessa controversia di cui l'istante chiede la definizione nel caso di esito negativo del tentativo di conciliazione. Ciò spiega, al di là di ogni ragionevole dubbio, il motivo per cui in definizione le richieste non possono essere variate e all'organo giudicante debbano essere sottoposti, con il GU14, gli stessi documenti presentati in conciliazione. Quanto sopra è confermato anche dal terzo comma dell'art. 6 del Regolamento che consente di integrare la istanza di conciliazione solo sino all'esperimento del tentativo di conciliazione e solo se eventuali ulteriori elementi riguardino l'oggetto della controversia e siano sopravvenuti dopo la presentazione della detta istanza. Quindi, poiché come detto si tratta di un unico procedimento, l'"arresto" esclude la possibilità di successive integrazioni nella fase decisionale (ed infatti la norma che consente la integrazione nella fase di conciliazione non è stata ripetuta nella fase di decisione). In questa ottica appare chiara la ratio delle norme regolatorie riguardanti la definizione della procedura innanzi al Corecom: il Regolamento, con l'art.14 richiama l'art. 6 per ribadire alle parti che la fase decisoria del procedimento deve riguardare solo quanto già dedotto e documentato al momento della fase iniziale del procedimento stesso e, ponendo anche un limite all'organo giudicante (il Corecom), conferma che l'oggetto della decisione finale deve essere cristallizzato a quanto dedotto nella fase iniziale. Al riguardo, particolare rilievo ha anche il comma 2 dell'art. 16 del Regolamento, il quale precisa che solo gli operatori convenuti (il testo precedente parlava genericamente delle parti e quindi sollevava qualche dubbio interpretativo) possono depositare documenti entro 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento, escludendo quindi la possibilità, per l'istante, di presentare nuovi documenti dopo il GU14. Si chiede in conclusione che l'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXX sia dichiarata inammissibile, perché la parte istante non ha depositato, con il GU14, i documenti richiesti a pena di inammissibilità o, in ogni caso, poiché tali documenti non sono stati allegati nemmeno all'esito dell'espresso provvedimento di integrazione documentale emesso dall'Ufficio.". Nel merito, Tim rileva l'assenza dei presupposti per la liquidazione di indennizzi a favore della parte istante in quanto osserva: "... la ricostruzione avversaria non è corretta e, comunque, risulta completamente smentita dalle risultanze presenti nei sistemi di TIM. In primo luogo si deve precisare che TIM non ha mai ricevuto alcun reclamo o richiesta di assistenza sul punto e, come cennato, l'istante non è stata in grado di provare il contrario in giudizio, essendosi limitata a depositare una copia dei una presunta pec inoltrata a TIM, senza allegare la ricevuta di accettazione e consegna (!). Inoltre, a tutto voler concedere l'accesso al profilo personale, come generalmente avviene per tutte le APP personalizzate, prevede un sistema per creare/modificare/recuperare il proprio profilo e le proprie credenziali accessibile al solo titolare/intestatario e non certo modificabile da TIM; ciò per evidenti ragioni di privacy che, dunque, impediscono all'operatore qualsivoglia intervento sui dati sensibili inseriti

dal'istante. Peraltro, il sistema di tale tipo di APP consente a chi utilizza la SIM su un terminale abilitato, a seguito della registrazione di una qualsiasi delle utenze a proprio nome, di accedere in automatico alla visualizzazione del proprio profilo, senza nemmeno digitare le credenziali. È evidente, dunque, come la lamentata impossibilità di accedere al profilo non sia in nessun modo imputabile a TIM, ma verosimilmente sia determinata da un uso improprio del profilo stesso o da carenze/ mancanze dell'istante o degli apparati utilizzati dalla medesima. Nessuna censura, pertanto, può essere mossa nei confronti di TIM; conseguentemente nulla è dovuto sul punto alla parte istante. In particolare non può essere riconosciuto a favore della Sig.ra XXXXX alcunchè a titolo di "rimborso per mancata verifica delle proprie spese e per addebiti costi per ricariche effettuate presso le tabaccherie" o per "comunicazione mai ricevuta a tal proposito, mancata emissione di fatture per le ricariche già effettuate". Tali voci oltre a non essere quantificate non sono nemmeno documentate. A ciò si aggiunga che dal gennaio 2019 è entrato in vigore l'obbligo di fatturazione elettronica e, dunque, in ogni caso tutte le fatture emesse dall'operatore, da tale data, sono state comunque recapitate alla controparte per il tramite dell'Agenzia delle Entrate (Cassetto fiscale). Peraltro, è la stessa Sig.ra XXXXX ad allegare in atti il riscontro ricevuto da TIM contenente le modalità da seguire per ricevere copia della fattura richiesta. Non sussistono infine nemmeno i presupposti per la liquidazione di indennizzi in favore della controparte. L'esponente società, invero, non ha in nessun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione a tali fini poiché ha operato in maniera corretta e diligente. In ogni caso, si deve notare, le fattispecie contestate (mancato accesso al profilo MYTIM/ mancato accesso a ricariche /fatture) non costituiscono ipotesi indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus di quelle elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. A ciò si aggiunga che- come già dedotto- a sistema non si registra e, comunque controparte non lo documenta in maniera appropriata, l'invio di alcun reclamo. Come già contestato, infatti, la sig.ra XXXXX nonostante l'espressa richiesta del Corecom allega in atti la copia di una missiva (asseritamente inoltrata a TIM), ma lo stesso è sprovvista di prova di invio/ricezione. Pertanto, fermo tutto quanto dedotto, in ogni caso, in mancanza di reclamo nulla è dovuto a titolo di indennizzo. Sul punto giova rammentare che il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS prevede non solo che ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") ma anche e soprattutto che quest'ultimo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere l'indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione e, a fortiori, quando tale reclamo non è stato inoltrato o, comunque, non è stato

opportunamente documentato, come nel caso di specie. In conclusione, ai fini della vicenda che ci occupa, ogni richiesta avversaria deve intendersi rigettata, perché infondata in fatto e in diritto, oltretutto priva di adeguato supporto probatorio. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché, infondata in fatto e in diritto.”. Relativamente al GU14 n. 235424/2020, Tim chiede, in via preliminare, la riunione di quest'ultimo procedimento con quello di cui al GU14 n. 235423/2020 depositato dalla medesima interessata sottolineando a riguardo quanto segue: “... La controparte, in maniera evidentemente strumentale ed esclusivamente finalizzata a duplicare i giudizi (e, per l'effetto, le richieste di rimborsi/indennizzi), introduce dinanzi al Corecom Abruzzo due procedimenti identici, aventi ad oggetto la medesima contestazione nei confronti di TIM, usando tuttavia l'accortezza di legare i singoli UG e GU14, a due diversi numeri telefonici (n. 331. 828XXX istanza GU14 n. 235423/2020 e n. 333.561XXX istanza GU14 n. 235424/2020). Nonostante ciò, come è possibile verificare dalla semplice lettura dei formulari GU14 del procedimento n. 235423/2020 e n. 235424/2020, però l'istante contesta in entrambi i giudizi, l'impossibilità di accedere all'APP relativa al profilo personale, nel medesimo periodo temporale. Ebbene, il profilo personale in discorso, accessibile tramite internet, non è affatto legato ad una utenza telefonica specifica, ma bensì semplicemente ai dati anagrafici dell'istante. Conseguentemente, ferma l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito di ogni domanda avversaria di cui si dirà infra, ogni questione relativa al mancato accesso alla suddetta app, nel medesimo periodo temporale, poteva ed anzi doveva, anche in virtù di un generale principio di correttezza e buona fede, essere trattata in un unico procedimento e, dunque, portare ad un eventuale unico provvedimento di definizione; e ciò indipendentemente dal fatto che i dati non accessibili tramite il profilo, fossero di una o più utenze intestate all'istante. ....”. A seguire, Tim eccepisce anche rispetto al GU14 de qua l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 14, comma 3, del Regolamento di cui all'allegato A della delibera 353/19/Cons e, nel merito, torna a ripetere le medesime tesi difensive esposte per il GU14 235423/2020 in ordine alla ritenuta assenza di presupposti per la liquidazione di indennizzi in favore dell'istante, chiedendo in conclusione al Corecom una pronuncia di rigetto rispetto alle richieste di parte istante in quanto ritenute infondate in fatto e in diritto, oltre che prive di supporto probatorio.

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

In rito, accertata l'identità soggettiva ed oggettiva tra i procedimenti di definizione nn. 235423/2020 e 2325424/2020 presentati dalla sig.ra Maria XXXXX XXXX nei confronti di Tim S.p.A., sentite le parti, si dichiara preliminarmente la riunione degli stessi ai sensi dell'art. 18, c. 4, del Regolamento; infatti, sebbene riferiti a due distinte utenze mobili fornite alla sig.ra XXXXX da Tim, l'interessata si duole per entrambe della asserita mancata fruibilità dell'app di Tim e, pertanto, la predisposizione di un unico provvedimento risponde ai criteri di efficienza e logicità dell'azione istruttoria e

decisoria dell'organo adito. Ancora in via preliminare, stavolta in merito all'eccezione sollevata dal gestore rispetto all'asserita inammissibilità delle due istanze depositate dall'utente in violazione dell'art. 14, c. 3, del vigente Regolamento di procedura, non sanata, a giudizio dell'operatore, neanche a seguito della richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom, a parere di Tim, ex art. 14, c. 4, del Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 353/19/CONS per il quale si è ad oggi in attesa dell'apposito Regolamento applicativo, la stessa si dichiara non accoglibile in quanto infondata per i seguenti ordini di fattori: in primis, in quanto la richiesta di integrazione documentale relativa alla produzione di copia della pec inviata al gestore dall'utente per lamentare il disservizio oggetto di controversia è stata fatta dal Corecom ai sensi dell'art. 14, c. 4, del Regolamento Indennizzi, ergo ai sensi della Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. e non della Del. 353/19/CONS riferita al Regolamento di procedura come erroneamente interpretato dal gestore; in secundis, in quanto le istanze di definizione in esame, di fatto, sono state depositate dal ricorrente nel rispetto dei criteri minimi richiesti a pena di inammissibilità dall'art. 14, comma 3, del Regolamento di procedura asseritamente violato laddove esso pone espresso richiamo alle informazioni di cui all'art. 6, c. 1, del medesimo Regolamento il quale, in punto di reclami, stabilisce che gli stessi debbano essere semplicemente 'indicati'. Ed, infatti, l'utente ha citato i reclami fatti all'interno della descrizione narrativa dei ricorsi depositati ma, mentre questo è ritenuto formalmente sufficiente soprattutto nell'ottica del possibile componimento bonario diretto tra le parti in fase di tentativo obbligatorio di conciliazione, in fase di definizione, come noto, l'applicazione del Regolamento Indennizzi subordina la riconoscibilità degli stessi solo a fronte della corrispondente prova materiale dei reclami sporti, di cui l'utente non ha mancato poi di provvedere a seguito delle specifiche richieste formulate, appunto, in fase istruttoria dal Corecom decidente.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante risultano parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito illustrate. Relativamente all'oggetto specifico dei GU14 nn. 235423/2020 e 2325424/2020, come premesso, con entrambi l'utente lamenta l'impossibilità di accesso ai dati relativi ai consumi effettuati tramite l'app di Tim in riferimento alle utenze mobili 331/828XXX e 333/561XXX, chiedendo, innanzitutto, il ripristino della funzionalità dell'applicazione predetta. A riguardo, tuttavia, in fase di propedeutici tentativi obbligatori di conciliazione, la Sig.ra XXXXX ha depositato anche appositi GU5. Più in particolare, in data 24/11/2019 ha depositato l'istanza GU5 n. 208570/2019 relativamente all'utenza n. 331/828XXX per chiedere, più in generale, il ripristino del relativo servizio dati, bloccato da una settimana e già invano più volte segnalato al 119. A seguito del corrispondente provvedimento d'urgenza emesso dal Corecom, Tim dichiarerà in data 10/12/2019 di aver ottemperato mediante la seguente comunicazione depositata a fascicolo: "... si fa presente che è stata eseguita l'ultima analisi dai tecnici che riporto in copia: "Nella giornata di oggi ci siamo recati presso l'indirizzo sotto indicato (via Catania 12, Villa Raspa di Spoltore, Pescara) per eseguire all'esterno delle misure di copertura rete GSM, UMTS e LTE. Dall'analisi delle misure delle celle interessate, non si sono riscontrati disservizi particolari nel periodo che va dal 01/11/2019 al 04/12/2019. Gli impianti che coprono la zona sono poco distanti in linea

d'aria. Abbiamo eseguito anche delle prove di speed test riscontrando delle velocità non elevatissime per la rete 3G (DL=2,1Mb/sec e UL=1,5Mb/sec), mentre per la rete 4G (DL=14,6Mb/sec e UL=6,5Mb/sec) le velocità sono molto più elevate". Per quanto attiene all'utenza 333.561XXX, in data 04/11/2019 l'interessata ha presentato istanza GU5 n. 198654/2019 per richiedere un intervento immediato che le consentisse di accedere al controllo dei costi e delle spese relative alla sim ma, sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite, il Corecom ha emesso un provvedimento di rigetto in quanto il servizio di comunicazione elettronica associato alla sim in esame risultava attivo e funzionante e le richieste prodotte dall'istante non rientranti nelle casistiche previste dall'art. 5 comma 3, della Delibera 203/18/Cons. La richiesta di ripristino immediato dell'app fornita da Tim per poter monitorare i propri consumi, pertanto, risulta già tecnicamente gestita a seguito dei due procedimenti d'urgenza promossi dall'interessata ed il corrispondente responso è stato appena evidenziato. Ai fini della presente sede, inoltre, non si ritiene che l'eventuale difetto di funzionamento di un'applicazione quale quella oggetto di controversia possa essere fatta validamente rientrare, neppure per via analogica, in nessuna delle ipotesi espressamente e implicitamente contemplate dal Regolamento Indennizzi. Ciò anche in quanto la funzione principalmente assolta dall'app in esame, vale a dire quella di offrire informazioni in tempo reale al titolare di una o più utenze soprattutto quanto a consumi, scadenze e addebiti non risulta prerogativa esclusiva di applicazioni del genere in quanto, come facilmente deducibile dalla mera consultazione del sito di Tim, i clienti business titolari di sim prepagate possono alternativamente visionare le proprie spese e gli addebiti applicati in fattura attraverso: 1) l'app MyBusiness; 2) l'area clienti MyBusiness; 3) oppure tramite chiamata al servizio clienti al n. 191. L'istante, quindi, avrebbe ben potuto verificare i propri consumi con le altre modalità messe a disposizione dall'operatore senza incorrere perciò nell'esaurimento dei bonus e della ricarica. Peraltro, dalla documentazione depositata in atti, non sembra che l'istante sia stata così diligente nell'utilizzo dei canali sopra citati avendo fatto riferimento ai canali previsti da Tim per gli utenti cd. consumer, privati, vale a dire l'app MyTim ed il servizio clienti 119. Pertanto, si ritiene, per i motivi sopra riportati, che nessuna responsabilità possa essere ascrivibile all'operatore atteso che l'istante avrebbe potuto, utilizzando l'ordinaria diligenza, usufruire dei canali messi a disposizione dall'operatore convenuto, come peraltro prescritto dall'Autorità, al fine di tenere sotto controllo il proprio credito. Diverso è, invece, il presupposto per il quale si ritiene accoglibile la richiesta di indennizzo formulata dall'utente per la mancata risposta al solo reclamo sporto con pec del 25/09/2019, giacché dall'esame della documentazione in atti non risulta che Tim abbia fornito riscontro. Peraltro, nonostante l'evidenza dell'avvenuta consegna della pec predetta all'indirizzo del gestore, quest'ultimo nei propri scritti difensivi rimarca invece la mancata ricezione di reclami di sorta e la mancanza assoluta, in ogni caso, di presupposti per il relativo accoglimento. A tal proposito si rammenta che ai sensi dell'art. 8, c. 4, della Del. 179/03/CSP e ss. mm. e ii. in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, i gestori sono tenuti, in caso di rigetto dei reclami, a rispondere in forma scritta cosa che, come detto, non è avvenuta. Per quanto precede, la richiesta di indennizzo formulata dall'utente per il mancato riscontro al

reclamo del 25/09/2019 è da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale "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 ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Pertanto, tenuto conto del termine di 30 giorni previsto dalla Carta Servizi di Tim ai fini del riscontro ai reclami ricevuti dagli utenti, il dies a quo per la decorrenza del conteggio dell'indennizzo spettante coincide con il 25/10/2019. Quanto al dies ad quem, invece, alla luce delle Linee Guida diramate dall'Agcom nell'aprile 2013 in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, in caso di mancato riscontro ai reclami esso va fatto coincidere con la prima occasione in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso che viene generalmente fatto coincidere con il giorno dell'udienza di conciliazione, avvenuta, nel caso di specie, il 23/01/2020. A fronte, quindi, del mancato riscontro al reclamo per complessivi 90 giorni, ai sensi dell'art. 12, c. 1 in combinato disposto con il comma 2 del medesimo articolo ("L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio") e con l'art. 13, c. 6 ("In caso di utenza mobile, ..., il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi") della Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., l'utente deve vedersi riconoscere un indennizzo pari ad € 225,00 (euro duecentoventicinque/00). Quanto, infine, alla richiesta di emissione delle fatture contenenti le ricariche effettuate on line dall'istante rispetto alle utenze oggetto di controversia, l'operatore convenuto negli scritti difensivi prodotti si è limitato a dichiarare semplicemente di aver provveduto ad emettere le fatture richieste e che le stesse sono state depositate nel cassetto fiscale dell'istante, senza tuttavia produrre copia delle stesse. Peraltro l'affermazione suddetta è stata smentita dall'istante che in sede di replica ha invece sostenuto che nel proprio cassetto fiscale non erano presenti le fatture riferite alle ricariche effettuate. Sul punto si rammenta che ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Pertanto, poiché Tim non ha dato prova di aver effettivamente emesso le fatture richieste dall'istante, limitandosi soltanto ad affermare di aver provveduto alla loro emissione, dovrà provvedere a fornire detta documentazione contabile all'istante nelle modalità previste dalla norme vigenti in materia di fatturazione elettronica. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente le istanze presentate dalla Sig.ra Maria XXXXX XXXXX nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. nei termini sopra evidenziati. **2.** La società TIM S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 12, commi 1 e 2, e dell'art. 13, c. 6, della Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., la somma di € 225,00 (duecentovenitcinque/00) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione. **3.** La società TIM S.p.A. è tenuta all'emissione delle fatture richieste dall'istante nelle modalità previste dalla norme vigenti in materia di fatturazione elettronica.

**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.

**4.** I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

**5.** 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.

L'Aquila 28 luglio 2020

F.to **IL PRESIDENTE**

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.