



DELIBERA N. 50/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/06/2021;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di  del 23/09/2019 acquisita con protocollo n. 0402106 del 23/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

in data 23 settembre 2019 l’istante, , in qualità di titolare dell’utenza 0825788290 oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/178203/2019. Nell’istanza di definizione parte istante, Tomas Pasquale, ha dichiarato: “Nella seconda metà di maggio 2017, sono stato contattato da Telecom Italia s.p.a. (ora Tim s.p.a.) per propormi il passaggio a Fibra della mia utenza telefonica fissa. In quella sede, mi fu spiegato telefonicamente dall’operatore che era in vigore una promozione, in virtù della quale mi veniva offerto il



passaggio gratuito (senza nessun costo di attivazione) a Fibra. L'offerta prevedeva il pagamento di un canone fisso mensile di € 49,90 (iva inclusa), inclusivo dei seguenti servizi: - Chiamate illimitate verso tutti i numeri fissi e cellulari senza scatto alla risposta - Fibra internet - modem ed installazione in omaggio - la portabilità gratuita di un numero di cellulare a TIM al quale, compreso nel canone mensile sopradetto, sarebbero stati offerti "per sempre" 1000 minuti e 3 gb di internet mensili. A fronte di tale offerta, decisi di accettare. Il passaggio a Fibra risulta essere avvenuto in data 1/06/2017. Da questa data, sono ormai trascorsi oltre 12 mesi e nonostante i miei ripetuti solleciti e segnalazioni, senza risposta al 187 ed a mezzo fax, non mi risulta ancora pervenuta la scheda Sim della Tim, relativamente alla quale ho chiesto la portabilità. Ad aggravare la situazione, con mio sommo stupore, in data 13/10/2017 mi è stato recapitato a casa, in un plico chiuso, un modem Tim Vision, da me mai richiesto, accompagnato da una fattura di € 143,52. Stupito ed amareggiato di tale situazione, ho contattato nuovamente, sempre in data 13/10/2017, il servizio 187. L'operatrice, a fronte delle mie doglianze, riconoscendo la gravità della situazione, ha aperto una segnalazione (mi ha indicato il seguente come numero di segnalazione n°3-2569001160). In assenza di risposta a tale segnalazione, in data 20/10/2017, ho inoltrato formale reclamo a mezzo fax (file denominato "fax n. 1" allegato alla presente) alla Telecom s.p.a., ora Tim s.p.a., rappresentando il grave disservizio subito e chiedendo espressamente di: 1) di provvedere all'invio tempestivo della scheda Sim inclusa nel canone corrisposto mensilmente alla Tim s.p.a. (così come da offerta formulata allo scrivente) 2) Annullare ogni ulteriore addebito a mio carico, relativo a servizi o oggetti da me non richiesti. Non ricevendo nessuna risposta nemmeno al predetto reclamo a mezzo fax del 20/10/2017, in data 30/10/2017, sempre a mezzo fax, sono stato costretto ad inoltrare nuovamente formale reclamo alla Tim s.p.a. (file denominato "fax n.2", allegato alla presente), chiedendo espressamente di: 1) di provvedere al tempestivo ritiro, a cura e spese di Telecom Italia s.p.a., presso la mia abitazione, del modem Tim Vision, da me mai richiesto, erroneamente consegnatomi in data 13/10/2017; 2) In subordine, qualora il predetto ritiro non dovesse avvenire in tempi celeri, non potrò essere considerato responsabile della custodia del predetto modem. Ciò posto, in data 28/12/2017, la Tim s.p.a. con comunicazione recante n. prot. C18902301 (allegata alla presente nei documenti contenuti nel file denominato "fax n. 3"), inviata allo scrivente a mezzo posta ordinaria, mi rappresentava, in risposta agli svariati reclami formulati, che per accogliere le mie richieste avrei dovuto effettuare la restituzione del modem Tim Vision (da me mai richiesto!) a mezzo pacco postale da recapitare all'indirizzo da loro indicato ed avrei dovuto fornire il codice di migrazione dell'attuale gestore del numero mobile (già fornito in più occasioni agli operatori del 187). A seguito di tale richiesta, fermo il mio disappunto per le ragioni espresse nei due precedenti reclami indirizzati a Tim s.p.a., ma con la volontà di risolvere tutte queste problematiche, ho proceduto all'invio del modem Tim Vision all'indirizzo indicato, mediante corriere postale (si allega la ricevuta di spedizione tra i documenti contenuti nel file allegato, denominato "fax n. 3") al costo di € 12,90 ed ho contattato nuovamente l'operatore del servizio 187 per fornire i dati richiesti. Nonostante io abbia provveduto in prima persona alla restituzione del predetto modem, anche sulle fatture nn°1/2018 e seguenti, inviate da Tim s.p.a. mi vengono addebitati € 8,97 per "addebito decoder Tim Vision 1/48 - 2/48 -



3/48” ed € 4,20 (successivamente scontati) per l’opzione TIM VISION Europort (anche questa mai richiesta!); A fronte di tale situazione, in data 2/01/2018, sono stato costretto ad inoltrare nuovamente formale reclamo, a mezzo fax, nei confronti della Tim s.p.a. (allegato alla presente nel file denominato “fax n. 3”) con il quale rappresentando nuovamente i gravi disservizi subiti, chiedevo: 1) Di provvedere tempestivamente ad annullare ed a rimborsarmi le voci di costo da me mai richieste, indicate nella fattura inviata da Tim s.p.a e contestualmente di procedere alla restituzione dell’importo di € 12,90 sostenuto per l’invio a Tim s.p.a. del modem Tim Vision da me mai richiesto; 2) Di provvedere all’invio tempestivo della scheda Sim inclusa nel canone sino a quel momento già corrisposto a Tim s.p.a.. Successivamente all’invio di questo terzo reclamo, la Tim s.p.a., con comunicazione recante n. prot C19321767 (allegata alla presente ed inserita tra i documenti contenuti nel file allegato, denominato “fax n.4”), inviata a mezzo posta ordinaria allo scrivente, mi comunicava che “la portabilità del tuo numero di cellulare in Tim è in acquisizione dal 29/01” e che “per ciò che concerne il timvision da te restituito, abbiamo provveduto al rimborso della rate in addebito per l’importo di eu 12.90 iva inclusa”. Purtroppo anche a seguito di tale formale comunicazione, lo scrivente, nonostante i numerosi solleciti telefonici, non ha ancora ricevuto la nuova scheda sim. Inoltre, cosa ancora più paradossale, sulle fatture emesse dalla Tim s.p.a successivamente alla data del 07/02/2018 (ovvero tutte le fatture successive alla missiva della Tim s.p.a, recante n. prot. C19321767), viene ancora tutt’oggi all’istante addebitato il costo relativo alle rate di tale modem Tim vison, mai richiesto e ritualmente restituito su richiesta della Tim s.p.a.. Per tali ragioni, in data 28/5/2018, sono stato costretto ad inviare nuovamente formale reclamo a mezzo fax nei confronti della Tim s.p.a. (allegato alla presente, file denominato “fax n.4”), chiedendo di provvedere, nel termine massimo di 15 giorni : 1) tempestivamente ad annullare ed a rimborsarmi le voci di costo fino ad oggi ingiustamente pagate dallo scrivente, indicate nelle fatture inviatemi, relative alle rate di addebito del modem Timvison da me mai richiesto e contestualmente di procedere alla restituzione dell’importo di € 12,90 sostenuto per l’invio a Tim s.p.a. del modem TimVision(costo già documentato con i precedenti reclami); 2) di provvedere all’invio tempestivo della scheda Sim inclusa nel canone che da quasi un anno sto già corrispondendo a TIM. RICHIESTE: 1) di provvedere a rimborsarmi tutte le rate addebitatemi sulle fatture inviatemi dalla Tim s.p.a., a partire dal 13/10/2017, relative al modem Tim Vision da me mai richiesto e ritualmente restituito alla Tim s.p.a.. Inoltre, di provvedere a rimborsarmi il costo di spedizione tale modem, così come documentato in descrizione, sostenuto ingiustamente dallo scrivente per la restituzione di tale modem. 2) Di provvedere ad inviarmi la scheda Sim inclusa nel canone che da oltre un anno sto già corrispondendo a Tim s.p.a; 3) Di provvedere a rimborsarmi, a partire dal passaggio a Fibra avvenuto in data 1/06/2018, la quota di canone corrisposta a Tim s.p.a. mensilmente, avente ad oggetto la scheda Sim mai consegnata allo scrivente fino ad oggi. Si precisa che a fronte del mancato invio della predetta scheda, l’istante ha sostenuto fino ad oggi oltre 150 euro di spese telefoniche sul numero oggetto di portabilità, in quanto non ha potuto fruire della quota di servizio inclusa nel canone mensile corrisposto per oltre 12 mesi alla Tim s.p.a.; 4) Di provvedere a rimborsare allo scrivente un equo indennizzo per il grave disservizio subito e per la lesione dei propri diritti fondamentali

di utente. PRECEDENTI TENTATI DI CONCILIAZIONE.: Va premesso che, come anticipato in descrizione, sono state svariate le segnalazioni telefoniche al servizio 187. Inoltre, come già argomentato, ho provveduto ad inoltrare ben quattro reclami a mezzo fax alla Tim s.p.a., rispettivamente nelle date: 1) 20/10/2017 2) 30/10/2017 3) 02/01/2018 4) 28/05/2018”. Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: “RICHIESTE: 1) di provvedere a rimborsarmi tutte le rate addebitatemi sulle fatture inviatemi dalla Tim s.p.a., a partire dal 13/10/2017, relative al modem Tim Vision da me mai richiesto e ritualmente restituito alla Tim s.p.a.. 2) Di provvedere ad inviarmi la scheda Sim inclusa nel canone che da oltre un anno sto già corrispondendo a Tim s.p.a.; 3) Di provvedere a rimborsarmi, a partire dal passaggio a Fibra avvenuto in data 1/06/2018, la quota di canone corrisposta a Tim s.p.a. mensilmente, avente ad oggetto la scheda Sim mai consegnata allo scrivente fino ad oggi. Si precisa che a fronte del mancato invio della predetta scheda, l’istante ha sostenuto fino ad oggi oltre 250 euro di spese telefoniche sul numero oggetto di portabilità, in quanto non ha potuto fruire della quota di servizio inclusa nel canone mensile corrisposto per oltre 24 mesi alla Tim s.p.a.; 4) Di provvedere a rimborsare allo scrivente un equo indennizzo per il grave disservizio subito e per la lesione dei propri diritti fondamentali di utente”. Parte istante in data 24.05.2021 ha depositato ulteriori scritti difensivi e, segnatamente, controdeduzioni alla memoria di costituzione della società TIM S.p.A.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore TIM S.p.A. si è costituito nella procedura di definizione, producendo memorie e documenti a suo favore nel termine previsto dall’art. 16 comma 2 del Regolamento Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS e formulando le seguenti conclusioni: “nel merito, rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto”.

3. Motivazione della decisione

Considerato, pertanto, che l’intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell’onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all’art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l’utente, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l’operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1.La richiesta di rimborso delle rate addebitate per il decoder



Timvision può trovare solo parziale accoglimento. Come si evince dalle fatture prodotte in atti dallo stesso istante l'ultima rata addebitata all'istante per il decoder Timvision, ritualmente restituito alla TIM S.p.A. dallo stesso istante, circostanza confermata dall'operatore, è quella portata dalla fattura settembre 2019 (periodo 01.08.2019/31.08.2019 - numero fattura RT06496384) ove è riportata in addebito la rata 24/48 (ossia la ventiquattresima rata su quarantotto) per l'importo di € 2,99. Parte istante ha, dunque corrisposto a TIM S.p.A. per il predetto decoder Timvision il complessivo importo di € 71,76 (2,99 x 24) che, in quanto non dovuto, gli è stato rimborsato dalla stessa TIM S.p.A. come si evince dalla fattura novembre 2019 (periodo 01.10.2019/31.10.2019 - numero fattura RT08196453) ove è riportato il rimborso del prodotto (decoder Timvision) a seguito di reclamo/segnalazione del 28.08.2018 per € 71,76. Per il predetto decoder Timvision null'altro è dovuto da TIM S.p.A. all'istante, [redacted] eccezion fatta per le spese di spedizione sostenute dallo stesso istante, pari ad € 12,90, per la spedizione del prodotto a mezzo pacco postale come da indicazioni ricevute dallo stesso operatore di cui alla missiva in atti del 16.12.2017 (N. Prot. C18902301). Non vi è infatti in atti alcuna prova della avvenuta restituzione da parte dell'operatore del predetto costo sostenuto dall'istante di € 12,90, né, all'uopo, può ritenersi sufficiente la comunicazione prodotta in atti da TIM, recante la data 07.02.2018 (N. Prot. C19321767) in cui si legge: "Per ciò che concerne il timvision da te restituito abbiamo provveduto al rimborso delle rate in addebito per l'importo di eu 12,90 iva inclusa", senza ulteriori specificazioni né indicazione in ordine ai criteri di calcolo adottati. TIM S.p.A., ai sensi dell'art. 20, comma 4 del Regolamento di procedura (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS) dovrà, pertanto, corrispondere all'istante, [redacted] importo di € 12,90 a titolo di rimborso spese di spedizione sostenute per la restituzione del decoder Timvision. 2. La richiesta di provvedere all'invio della scheda Sim inclusa nel canone non può trovare accoglimento. L'oggetto della pronuncia non può, infatti, non tenere conto della delimitazione operata dall'articolo 19 delle Linee Guida (approvate con delibera n. 276/13/CONS) ai soli rimborsi di somme risultate non dovute e/o al pagamento di indennizzi, nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. La richiesta de qua, avente ad oggetto un obbligo di fare, è pertanto inammissibile. 3 e 4. Le richieste formulate dall'istante ai punti 3 e 4 possono essere trattate congiuntamente e meritano accoglimento nei termini che seguono. Forma oggetto dell'odierna controversia in uno alla mancata portabilità in TIM di un numero di cellulare dell'istante la contestazione del canone mensilmente corrisposto dall'istante all'operatore di importo superiore rispetto agli originari accordi contrattuali. La disciplina di settore impone di valutare la correttezza della condotta degli operatori di comunicazioni elettroniche nei confronti degli utenti, e tale condotta rileva sia in fase di esecuzione del contratto, sia in fase di trattative precontrattuali. Gli utenti hanno diritto ad un'informazione chiara ed esauriente circa le offerte commerciali e le condizioni economiche e tecniche dei servizi offerti; l'applicazione delle condizioni contrattuali deve avvenire secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli (art. 4 allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP).



Nella fattispecie in esame viene in evidenza la divergenza tra il contenuto dell'offerta commerciale formulata al cliente ed i reali costi contrattuali contabilizzati nelle fatture mensili prodotte in atti dall'istante nella loro quasi totalità per il periodo che va da luglio 2017 a maggio 2021. Dalla documentazione prodotta in atti dall'istante è risultato che la proposta di passaggio in Fibra dell'utenza di telefonia fissa intestata al sig. [REDACTED] offerta a quest'ultimo dall'operatore TIM nel mese di maggio 2017 e, a seguito di accettazione della stessa da parte dell'istante, attivata in data 1° giugno 2017 era relativa al profilo "TIM SMART, Opzione SMART VOCE CASA, Opzione SMART FIBRA+" al costo di €. 49,90 al mese e che la stessa prevedeva "la portabilità gratuita di un numero di cellulare in TIM che, compreso nel predetto canone mensile, prevedeva 1000 minuti di conversazione e 3 GB di navigazione in Internet". Quanto sopra si evince, in particolare, oltre che dalla fattura luglio 2017 (Numero fattura: RT04614653) prodotta in atti dall'istante, altresì dai due reclami inviati dal sig. [REDACTED] a Telecom Italia S.p.A., rispettivamente in data 20 ottobre 2017 e 30 ottobre 2017, anch'essi allegati in atti dall'istante con relativi report di invio ed il cui contenuto non ha formato oggetto di disconoscimento da parte di TIM (per quanto concerne il contenuto della proposta contrattuale de qua) nella risposta ai predetti reclami datata 16 dicembre 2017 (prodotta in atti da TIM) in cui l'operatore ha preso posizione solo sulla restituzione del decoder Timvision (di cui già si è detto al punto 1) e sull'attivazione dell'opzione mobile sul numero mobile [REDACTED] in ordine alla quale si legge: "...per quanto riguarda l'attivazione dell'opzione mobile sul numero mobile [REDACTED], ti informiamo che ci serve il codice di migrazione dell'attuale gestore del numero mobile, ti informiamo altresì di aver tentato di contattarti telefonicamente nei giorni scorsi, purtroppo senza successo, al fine di poter completare i dati in nostro possesso e dar corso alla tua richiesta". In merito, come afferma l'Autorità, non può ritenersi sufficiente, ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di cui all'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, la semplice circostanza che una risposta in forma scritta ci sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti. Non solo non emerge, dal documento allegato dall'operatore, un riscontro adeguato alla segnalazione dell'istante (non potendosi ritenere tale l'asserto tentativo di contatto telefonico) quanto poi proprio dalla risposta di TIM del 16.12.2017 si evince la sostanziale veridicità delle doglianze dell'istante, avendo quest'ultimo prodotto, altresì, ulteriore reclamo datato 2 gennaio 2018 (anch'esso allegato in atti con relativo report di trasmissione) in risposta alla predetta comunicazione TIM (del 16.12.2017 di cui il sig. [REDACTED] ha accusato ricevuta in data 28.12.2017) ove al punto 5) leggesi: <Relativamente all'attivazione "dell'opzione mobile" si precisa per l'ennesima volta che il numero su cui deve essere attivata è il seguente: [REDACTED] intestato a [REDACTED] codice identificativo della SIM....>. Il disservizio in cui è incorso l'operatore in ordine alla portabilità del numero mobile dell'istante in TIM trova, poi, ulteriore conferma nella comunicazione TIM (prodotta in atti dall'operatore) datata 07.02.2018 ove leggesi che in riscontro al reclamo per ritardata attivazione sim "... ti informiamo che la portabilità del tuo numero di cellulare in tim è in acquisizione dal 29/01" (ossia dal 29 gennaio 2018). Vi è di più! Con ulteriore reclamo datato 28 maggio 2018 (allegato in atti dall'istante con relativo report di trasmissione), in risposta alla



sopraindicata comunicazione TIM del 7 febbraio 2018 l'istante ribadisce di non avere ancora ricevuto la nuova scheda Sim chiedendo ancora una volta all'operatore di provvedere all'invio della scheda Sim inclusa nel canone. Reclamo cui la TIM ha dato riscontro in data 08 giugno 2018 (riscontro prodotto in atti dall'operatore) anch'esso, al pari del precedente, inadeguato alla segnalazione dell'istante: "...per scheda sim effettuato sollecito non risulta nessun addebito". Devesi, altresì, evidenziare che era comunque onere dell'operatore informare tempestivamente l'istante di quello che stava accadendo e non attendere che lo stesso segnalasse, peraltro ripetutamente, la mancata/ritardata portabilità. Infatti, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce (ex plurimis, Delibere Agcom 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR e 39/09/CIR), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Da quanto sopra emerge che la trattativa precontrattuale non si è svolta nel pieno rispetto dei principi di chiarezza, lealtà e trasparenza, richiesti dalla disciplina di settore, che impone agli operatori, nei casi di inadempimento, l'obbligo di corrispondere agli utenti un congruo indennizzo. Si osserva, in linea generale, che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Alla stregua di tale principio si ritiene che il pregiudizio denunciato nel caso in esame non possa assumere una dimensione quotidiana e, conseguentemente, il suo ristoro non possa essere calcolato su base giornaliera, dovendosi, al contrario, commisurare forfettariamente il predetto indennizzo in relazione al documentato disagio/disservizio patito dall'istante. Per le motivazioni ut supra, anche in applicazione di principi di equità atti a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, in materia di comunicazioni elettroniche, tipicamente non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato, per l'inadempimento di che trattasi l'utente ha maturato il diritto all'indennizzo che, valutati i reciproci diritti ed obblighi in capo alle parti, ai sensi dell'art. 13, comma 7, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS si ritiene equo disporre in favore dell'istante nell'importo omnicomprensivo di €. 800,00 oltre allo storno integrale della morosità presente in capo all'istante indicata dalla TIM nella propria memoria difensiva in €. 175,40 (euro centosettantacinque/40), evincentesi, altresì, dalla fattura maggio 2021 (numero fattura RT03074274) prodotta dallo stesso istante, morosità non disconosciuta da quest'ultimo, nonché al ritiro, a cure e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito laddove già azionata dalla TIM per il recupero della predetta morosità. La presente definizione è destinata a comporre il rapporto tra le parti sino alla data di avvenuta notificazione della stessa; ogni eventuale rapporto futuro tra le medesime è rimesso all'autonomia contrattuale delle stesse;

DELIBERA



Articolo 1

1. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile), in accoglimento parziale dell'istanza del 23/09/2019, per tutte le motivazioni in premessa, è tenuta entro il termine di 120 gg. dalla notifica del presente atto mediante bonifico o assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale a:

- a) corrispondere all'istante l'importo di €. 12,90 a titolo di rimborso spese di spedizione sostenute per la restituzione del decoder Timvision;
- b) pagare, in favore dell'istante, ai sensi dell'art. 13, comma 7 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS. l'indennizzo omnicomprensivo pari ad €. 800,00;
- c) stornare integralmente la morosità presente in capo all'istante di €. 175,40 (Euro centosettantacinque/40).

2. La società TIM S.p.a. (Kena Mobile) è tenuta a ritirare, a proprie cure e spese, la pratica di recupero del credito, laddove già azionata dall'operatore per il recupero della predetta morosità. Ogni ulteriore richiesta è rigettata.

3. 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.

4. 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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco