

DELIBERA N. 15/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/422924/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 gennaio 2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 10/05/2021 acquisita con protocollo n. 0217639 del 10/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare del contratto *business* sulle utenze fisse n. 05771306xxxx e n. 05771306xxxx con la società TIM S.p.A. (Kena Mobile) di seguito, per brevità, TIM, lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite con un agente TIM e la mancata risposta ai reclami

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- a fine giugno 2020 un agente TIM gli proponeva di sostituire il servizio ADSL con il servizio Fibra e l'installazione di un nuovo router;
- l'agente illustrava un risparmio sui costi e il miglioramento del servizio dati e ribadiva che “la numerazione aziendale sarebbe rimasta invariata”. In particolare, “il costo del nuovo servizio veniva indicato come euro 200,00 bimestrali IVA esclusa, router incluso (inteso come Fibra 100, quella più veloce che risultava disponibile) senza costi di attivazione, con incluso il nostro numero telefonico aziendale 057767xxxx con chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali”;
- il 23 luglio 2020 il tecnico provvedeva ad attivare la Fibra;
- riceveva la fattura n. 8L0051xxxx del 10 settembre 2020 di euro 359,74 relativa alla linea n. 05771309xxxx, dove venivano addebitati costi non corrispondenti a quanto prospettato dall'agente;

- contestava subito la fattura tramite il servizio clienti 191 chiedendo sia di sospendere il pagamento che la copia del contratto mai rilasciato dall'agente. Il servizio clienti informava di non pagare la fattura in attesa di verifiche da parte di TIM;
- riceveva ulteriori fatture riferite alle linee n. 05771306xxxx e n. 05771306xxxx *“anch'esse non corrispondenti a quanto indicato dall'agente e nelle quali risultava ancora addebitato il vecchio servizio dati ADSL”*;
- chiamava nuovamente il 191 più volte, ma non riceveva risposte esaustive;
- riceveva inoltre le fatture n. 8L0063xxxx di euro 330,74, n. 8L0063xxxx di euro 154,82 e n. 8L0063xxxx di euro 130,42 ciascuna con scadenza 11 dicembre 2020;
- richiamava nuovamente il 191 e scopriva che era stato installato un servizio denominato NICI, completamente sconosciuto e mai richiesto;
- il 3 dicembre 2020 inviava una PEC a TIM richiedendo copia del contratto, ma non riceveva nessuna risposta;
- l'11 dicembre 2020 inviava un reclamo via PEC all'operatore con il quale contestava tutto quanto accaduto riportando i fatti sopra esposti;
- allegava le fatture citate e le PEC del 3 e dell'11 dicembre 2020.

In data 23 marzo 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- i) “che (...) venga fornito il servizio come proposto dall'agente, ovvero le nostre linee telefoniche e servizio Fibra”;*
- ii) “storno delle fatture e servizi che non abbiamo mai richiesto”;*
- iii) “indennizzo per i disagi causati e il comportamento tenuto in questa vicenda quantificato in euro 4000,00”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società TIM ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva nella quale ha rilevato l'infondatezza delle contestazioni avversarie per le motivazioni di seguito sinteticamente riportate.

Anzitutto l'operatore ha evidenziato che le utenze n. 05771309xxxx e n. 05771306xxxx risultano attive, mentre l'utenza n. 05771306xxxx è cessata il 13 marzo 2021.

Nel merito.

L'operatore ha ritenuto infondata la richiesta di indennizzo per la presunta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite in quanto la *“parte istante non indica né quali sarebbero state le condizioni pattuite con l'operatore, né*

tantomeno quali divergenze ci sarebbero state con l'offerta effettivamente applicata". Al riguardo, dai sistemi interni di TIM risulta che la "parte istante nel 2018 richiedeva l'attivazione di due utenze le n. 05771306xxxx e n. 05771306xxxx. Per la prima richiedeva l'attivazione dell'offerta "Alice business 20 mega Adaptive" per la seconda invece quella "NICI". Successivamente, nel mese di luglio 2020 l'utente richiedeva l'attivazione di una ulteriore utenza, nello specifico la n. 05771309xxxx al fine di poter usufruire dell'offerta "Fibra Professional". L'operatore ha affermato che l'istante non ha esercitato il diritto di recesso entro 14 giorni dall'attivazione delle predette utenze e che "ha regolarmente usufruito dei servizi forniti da Tim e non ha mai contestato prima del 3 dicembre 2021, né è in grado di provare il contrario in questa sede, i conti telefonici ricevuti". Sul punto l'operatore ha richiamato l'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli Indennizzi che esclude il diritto all'indennizzo in caso di segnalazioni tardive e ha sostenuto che nel caso di specie "l'istante non ha mai inoltrato alcuna segnalazione in tal senso all'operatore (se non dopo che fossero trascorsi quasi 3 anni dall'attivazione del servizio per le utenze n. 05771306xxxx e n. 05771306xxxx e sei mesi per l'utenza n. 05771309xxxx) ma è evidente che lo stesso non ha segnalato il presunto disservizio "entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". L'operatore ha sostenuto che "in ogni caso le condizioni contrattuali applicate risultano coerenti con quelle pattuite oltreché in linea con i profili tariffari delle offerte richieste e l'istante non è in grado di dimostrare il contrario stante l'assenza di allegazioni probatorie sul punto". Alla luce delle suesposte considerazioni, l'operatore ha affermato di non essere tenuto né a corrispondere alcun indennizzo né a stornare la posizione debitoria pari a euro 1.603,76 né tanto meno a risarcire i presunti danni subiti il cui accertamento, peraltro, spetterebbe al solo Giudice ordinario.

L'operatore ha ritenuto infondata anche la richiesta di indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami in quanto *"ha sempre fornito pronta ed esauriente risposta alle segnalazioni ricevute, sia telefonicamente sia infine per facta concludentia e cioè provvedendo alla soluzione del problema riscontrato/denunciato dall'utente"*.

L'operatore ha ritenuto inoltre infondata anche la richiesta di rifusione delle spese di procedura in quanto l'articolo 20, comma 6, del Regolamento prevede espressamente che le spese rimborsabili sono solo quelle "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" mentre nel caso di specie *"l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo"*.

Infine, l'operatore ha concluso con la richiesta di respingere l'istanza nel merito in quanto infondata e sfornita di prova.

3. La replica dell'istante.

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una nota di replica nella quale ha fatto opposizione a quanto sostenuto dall'operatore nei termini di seguito sinteticamente riportati.

L'istante ha richiesto all'operatore conferma che *“in data 13 marzo 2021 le utenze 05771309xxxx, 05771306xxxx, 05771306xxxx sono state cessate per avvenuto cambio operatore”*.

L'istante ha sostenuto che l'operatore, contrariamente a quanto pattuito con l'agente, *“invece di provvedere alla “sostituzione” del vecchio router e relativo servizio con la fibra, in maniera ingannevole provvedeva ad attivare un ulteriore servizio/linea con conseguente ulteriore fatturazione”*. Nello specifico, *“le utenze 05771306xxxx e 05771306xxxx dovevano prevedere (secondo quanto proposto dagli incaricati Tim), la sostituzione del router e servizio “Alice business 20 mega Adaptive” con il servizio fibra e a livello fonia nulla incidere sul servizio NICI”*.

L'istante ha affermato di non aver mai richiesto l'attivazione di una ulteriore utenza, nello specifico la n. 05771309xxxx e che era stata proposta solo una trasformazione.

Quanto alle contestazioni, l'istante ha ribadito di essersi immediatamente rivolto all'operatore non appena aver scoperto, con la ricezione del documento fiscale, la denominazione del servizio proposto in maniera ingannevole sulla linea n. 05771309xxxx, denominazione riportata esclusivamente sulla fattura a seguito della relativa attivazione. Pertanto, non poteva sapere prima e di conseguenza rilevare che si trattava di nuova linea invece di una sostituzione/trasformazione delle esistenti.

Infine, l'istante ha chiarito che era intestatario delle utenze storiche n. 05771306xxxx e n. 05771306xxxx e che, a seguito di una visita di incaricati Tim, si era ritrovato l'attivazione di un servizio e linea aggiuntiva 05771309xxxx mai richiesta che aveva comportato due servizi dati attivi: una ADSL Alice business 20 mega Adaptive abbinato ad una NICI e contemporaneamente un servizio fibra. Continuando ad arrivare fatture e non trovando soluzione in data 13 marzo 2021 decideva di cambiare operatore.

In ultimo, l'istante ha ribadito le proprie richieste:

“1) cessazione immediata (se ancora attivi) e/o conferma della cessazione (se già avvenuta) dei servizi 05771306xxxx, 05771306xxxx e 05771309xxxx”;

“2) storno dell'intera posizione debitoria che includa anche le eventuali fatture di futura emissione fino al termine del ciclo di fatturazione e ritiro della pratica di recupero del credito da parte di Tim”;

“3) indennizzo per i disagi causati e il comportamento tenuto in questa vicenda quantificato in euro 4000,00”.

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, con riferimento alle domande *sub 1)* e *sub 2)*, volte ad ottenere, rispettivamente, la *“cessazione immediata (se ancora attivi) e/o conferma della cessazione (se già avvenuta) dei servizi 05771306xxxx, 05771306xxxx e 057713092xxxx”*

e lo “*storno dell’intera posizione debitoria che includa anche le eventuali fatture di futura emissione fino al termine del ciclo di fatturazione e ritiro della pratica di recupero del credito da parte di Tim*”, espresse per la prima volta dall’istante nella propria nota di replica, si osserva che le stesse non possono essere prese in considerazione in questa sede in quanto domande nuove non preventivamente sottoposte al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione. La questione sottesa a tali domande non risulta infatti prospettata nel connesso procedimento UG n. 365549/2020. Al riguardo si evidenzia che le domande in oggetto si pongono addirittura in contrasto con la richiesta *sub i)* espressa dall’istante nel formulario UG e GU14 tesa ad ottenere “*che (...) venga fornito il servizio come proposto dall’agente, ovvero le nostre linee telefoniche e servizio Fibra*”. Peraltro, tale ultima domanda non può essere accolta in quanto esula dalle competenze dell’Autorità poiché connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell’articolo 20, comma 4, del Regolamento nel quale si dispone che l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub iii)*, volta ad ottenere un “*indennizzo per i disagi causati e il comportamento tenuto in questa vicenda quantificato in euro 4000,00*”, si rileva che, ai sensi del già citato articolo 20, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Pertanto si rappresenta che la suddetta domanda in un’ottica di *favor utentis*, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, sarà ricondotta all’oggetto della presente disamina ed interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo.

Ciò premesso, l’odierna disamina s’incentra sulla contestazione della fatturazione a seguito di una non conforme applicazione delle condizioni pattuite contrattualmente e sulla mancata risposta ai reclami.

Sulla contestazione della fatturazione a seguito di una non conforme applicazione delle condizioni pattuite contrattualmente.

L’istante ha lamentato una fatturazione non conforme a quanto pattuito in sede di accordo contrattuale con un agente TIM nel mese di giugno 2020. In particolare, invece di sostituire il servizio ADSL con il servizio Fibra sulle proprie utenze storiche (n. 05771306xxxx e n. 05771306xxxx) con contestuale risparmio di costi, veniva attivato il servizio Fibra su un’ulteriore nuova linea (n. 05771309xxxx) con fatturazione di voci di costo eccedenti quanto pattuito. Inoltre permaneva il servizio ADSL, con relativa fatturazione, sulle linee storiche.

L’operatore ha sostenuto di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali pattuite nel 2018 sia per l’offerta “Alice business 20 mega Adaptive” richiesta dall’istante al momento dell’attivazione dell’utenza n. 05771306xxxx che per l’offerta “NICI” anch’essa richiesta dall’istante al momento dell’attivazione dell’utenza n. 05771306xxxx. Successivamente, erano state applicate correttamente le condizioni contrattuali pattuite

nel mese di luglio 2020 in base alle quali l'istante *“richiedeva l'attivazione di una ulteriore utenza, nello specifico la n. 05771309xxxx al fine di poter usufruire dell'offerta “Fibra Professional””*.

La doglianza dell'istante è fondata nei termini di seguito esposti.

Preliminarmente deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore a causa della quale l'istante ha sottoscritto un contratto in cui il costo del nuovo servizio Fibra sulle proprie utenze storiche veniva indicato come *“euro 200,00 bimestrali IVA esclusa”, “router incluso”, “senza costi di attivazione” e “con chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali”*, non ritenendo quindi di incorrere sia nella fatturazione di importi eccedenti la somma sopra indicata che nella contestuale fatturazione del vecchio servizio ADSL sulle utenze storiche.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che 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).

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Occorre, inoltre, richiamare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante circa la fatturazione di voci di costo relative al servizio Fibra non conformi a quanto pattuito con l'agente e la contemporanea fatturazione di costi per il servizio ADSL che doveva essere dismesso, si è limitato ad affermare di aver correttamente emesso i conti telefonici applicando il profilo tariffario *“Fibra Professional”* per la nuova linea richiesta dall'istante nel luglio 2020 e di continuare ad applicare le offerte richieste dall'istante nel 2018 per i conti telefonici delle linee storiche.

Al riguardo deve evidenziarsi che l'istante ha specificamente dettagliato quale fosse il costo concordato per il servizio Fibra che doveva sostituire il vecchio servizio ADSL sulle proprie utenze storiche, comprese le voci che lo stesso includeva, e che, a fronte della contestazione in merito alla fatturazione non conforme a quanto pattuito, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione attestante la regolare attivazione di una nuova utenza telefonica e la corretta fatturazione in linea con il piano tariffario prescelto indicando il dettaglio dei costi previsti.

Inoltre, dal corredo istruttorio non risulta che l'operatore abbia prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami presentati. Infatti, a fronte delle varie segnalazioni al servizio clienti e dei reclami formali con i quali l'istante richiedeva anche la copia del contratto mai rilasciato dall'agente, il gestore ha omesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli e degli accertamenti

contabili richiesti, limitandosi ad affermare di aver sempre fornito pronta ed esauriente risposta alle segnalazioni ricevute.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che l'operatore non ha fornito evidenza in merito alla correttezza degli importi fatturati, non risulta provata l'applicazione di condizioni economiche accettate dall'utente.

Pertanto, in ragione della puntuale indicazione da parte dell'istante del dettaglio della proposta accettata, in accoglimento della domanda *sub ii)*, deve disporsi il ricalcolo della fatturazione emessa in relazione alle utenze n. 05771306xxxx, n. 05771306xxxx e n. 05771309xxxx dall'attivazione della proposta contrattuale cui l'istante ha aderito nel mese di giugno 2020 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli importi eccedenti la somma di euro 200,00 bimestrali (IVA esclusa). L'operatore è tenuto, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito aperta per tale insoluto.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato la non corretta gestione dei vari reclami presentati in relazione alla doglianza oggetto di istanza. In particolare, ha sostenuto di non aver ricevuto risposte esaurienti alle segnalazioni effettuate al servizio clienti in merito alla fatturazione contestata e nessuna risposta ai reclami inviati via PEC il 3 e l'11 dicembre 2020.

L'operatore ha sostenuto di aver sempre riscontrato prontamente e in maniera esauriente le segnalazioni ricevute anche per *“facta concludentia e cioè provvedendo alla soluzione del problema riscontrato/denunciato dall'utente”*.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto, la documentazione depositata dall'istante non contiene prova del tracciamento dei reclami telefonici effettuati al servizio clienti, quale ad esempio il codice operatore o numero ticket, mentre comprende due reclami scritti datati 3 dicembre 2020 e 11 dicembre 2020. Al riguardo, occorre osservare che solo il secondo reclamo, datato 11 dicembre 2020, è munito della ricevuta di avvenuta consegna della PEC all'operatore. Dal corredo istruttorio non risulta alcuna risposta dell'operatore a tale secondo reclamo e nemmeno evidenza dell'asserita gestione del cliente per *facta concludentia*.

Si richiamano, in proposito, la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento di un indennizzo, e l'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.”*

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 10 gennaio 2021, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo dell'11 dicembre 2020, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 23 marzo 2021.

Pertanto, l'istante, in accoglimento della domanda *sub iii*), reinterpreta quale richiesta d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura di euro 180,00 (centottanta/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 72 giorni di mancato riscontro al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/422924/2021, presentata da XXX 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, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa in relazione alle utenze n. 05771306xxxx, n. 05771306xxxx e n. 05771309xxxx dall'attivazione della proposta contrattuale cui l'istante ha aderito nel mese di giugno 2020 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione con lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) degli importi eccedenti la somma di euro 200,00 bimestrali (IVA esclusa). La società Tim S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
3. La società Tim S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 180,00 (centottanta/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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, 30 gennaio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)