

DELIBERA N. 152/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/606117/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 novembre 2023;

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 Comitato 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 dell’utente XXX, del 08/05/2023 acquisita con protocollo n. 0123006 del 08/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, in relazione alle utenze fisse e mobili di cui al codice cliente/numero contratto 09950080xxxx, contesta all’operatore Tim S.p.A. (KENA MOBILE) di seguito, per comodità, Tim, la prosecuzione della fatturazione a seguito del recesso contrattuale, la mancata attivazione del servizio fibra nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- di avere richiesto al gestore “*l’installazione della Fibra*”;
- che i tecnici avevano comunicato “*l’impossibilità*” di effettuazione di tale installazione;
- di avere quindi provveduto a “*disdetta[re] il contratto in essere*”;
- di avere “*continua[to] però a ricevere fatture*”, a seguito dell’avvenuta disdetta.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*storno insoluto*”;
- ii) “*indennizzo per mancata attivazione Fibra*”;
- iii) “*indennizzo per mancata risposta al reclamo*”.

In data 4 maggio 2023 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.

1. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM ha fatto pervenire, in data 26 giugno 2023, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva con documentazione allegata nella quale ha preliminarmente eccepito l’infondatezza dell’istanza e la carenza di documentazione a supporto delle contestazioni.

Al riguardo ha precisato che l’istante “*non [ha] indica[to] la durata della fatturazione contestata, né l’ammontare delle voci asseritamente non dovute. [Inoltre]non [è stato] (...) documentato [dall’utente] nemmeno il recesso*” non è stata fornita “*prova degli addebiti contestati (...)*”. L’utente “*non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende*

inadempito da TIM (...) non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno, né tantomeno la prova del pagamento delle somme asseritamente non dovute” e che tale onere probatorio è a carico dell’utente.

Nel merito, l’operatore ha dedotto che *“a sistema non è presente alcuna richiesta di attivazione di linea FIBRA, ma l’istante ha domandato a TIM un impianto con tecnologia FWA giusta contratto siglato il 18.1.2020. [Inoltre, sempre] a sistema, (...), è presente una richiesta di attivazione di linea FISSA e una per l’attivazione di due linee mobili, tutte a nome dell’istante, acquisita da Tim mediante appositi contratti sottoscritti il 10.2.2022 (Doc.1-2)”.*

“TIM, pertanto, si limitava ad attivare la linea FISSA 058392xxxx oggetto del presente procedimento come TIM Wireless, dal 07/02/2020 e il contratto n. 88801202xxxx, con due SIM n. 338608xxxx attiva dal 24/01/2020 e n. 351006xxxx attiva dal 29/01/2020 in adesione alle proposte formulate dall’istante, senza mai ricevere contestazioni o segnalazioni. La fatturazione delle linee mobili veniva abbinata a quella della linea fissa”, di conseguenza “nessuna censura può, dunque, essere mossa nei confronti dell’operatore”.

A sostegno della propria posizione Tim, nelle proprie memorie, ha allegato *“la proposta [di] attivazione FISSO del 16.1.2020, [la] proposta [di] attivazione [delle] linee mobili del 16.1.2020 [e le] Condizioni generali contratto FIBRA”.*

L’operatore ha quindi rilevato che *“per l’attivazione della FIBRA è richiesto un servizio fornito nelle tecnologie FTTCab/FTTE (collegamento con casa cliente in VDSL2) o con tecnologia FTTH (collegamento con casa cliente in fibra ottica); sistemi che non sono presenti e non coprono necessariamente l’intero territorio nazionale. Per tale ragione, a tutto voler concedere, la linea FIBRA non è mai automaticamente attivabile dall’operatore, tanto che TIM prevede, nelle relative Condizioni generali (cfr. art. 5 Attivazione del Servizio Doc.3) che, anche in caso di conclusione di un contratto 4. ... l’attivazione del Servizio sia subordinata alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto”.*

Tim ha dedotto che *“l’attivazione della FIBRA, dunque, (stante l’impossibilità di individuare anticipatamente la collocazione dei /FTTE o FTTH) è sempre condizionata alla fattibilità tecnica, alla quale TIM riserva l’efficacia del contratto”.*

L’operatore inoltre, ha eccepito che è da ritenersi *“infondata ogni doglianza relativa alla asserita mancata lavorazione del recesso [in quanto] (...) alla data del deposito dell’istanza di conciliazione le linee risultano tutte attive e non sono presenti a sistema valide richieste di recesso”,* pertanto *“i conti telefonici emessi da TIM, oggi genericamente contestati ex adverso, sono legittimi e, come tali, integralmente dovuti, (...) [e] l’istante dovrà, dunque, restare obbligata anche al saldo degli insoluti ad oggi ammontanti ad € 327,63”.*

Tim ha poi, rappresentato l’infondatezza della domanda d’indennizzi, in quanto l’operatore ha *“tenuto un comportamento diligente e corretto”* ed il suo operato *“non ha, in alcun modo, determinato l’insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell’indennizzo richiesto ex adverso”.*

Inoltre, l’operatore ha evidenziato che *“non sono presenti a sistema appositi e idonei reclami, inviati tempestivamente in data antecedente all’introduzione del presente procedimento, volti a segnalare a TIM eventuali disservizi o presunti inadempimenti dell’operatore”,* richiamando sul punto gli *“artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS”.*

Infine, Tim, ha concluso per il rigetto dell’istanza.

3. La replica dell'istante

Parte istante nell'ambito del contraddittorio, con nota di replica del 9 luglio 2023 inoltrata per il tramite del proprio legale di fiducia, ha preliminarmente precisato che *“è pacifico che entrambi i contratti (FWA e linee mobili) furono sottoscritti dal cliente il 16.01.2020, il tutto poi abbinato in unica fatturazione con codice contratto 09950080xxxx”*.

L'istante ha poi proseguito deducendo che *“nella fase precontrattuale (...) [lo stesso] ebbe a specificare la volontà di attivare la linea Fibra non conoscendo certamente la dicitura tecnica FWA e notò la differenza di prezzo, non illustrata dal commerciale TIM, solo al ricevimento delle fatture”*.

Pertanto, l'utente, alla luce di quanto sopra esposto, ha concluso insistendo *“nello storno dell'insoluto e nel riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo che (...) [viene] prodotta in copia con ricevuta di avvenuta consegna”*.

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 la presente disamina avrà, esclusivamente, ad oggetto le doglianze lamentate dall'istante in relazione alle utenze fisse e mobili di cui al codice cliente/numero contratto 09950080xxxx.

Sempre in via preliminare si rileva che non può essere accolta l'eccezione dell'operatore Tim relativa alla carenza documentale di parte istante a sostegno delle contestazioni atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, comunque, l'utente ha allegato agli atti, la comunicazione datata 11 aprile 2023 e trasmessa a Tim via Pec alle ore 15:08 del 17 aprile 2023, con riferimento alla *“utenza/e, [e ai] prodotti e servizi associati al n. contratto 09950080xxxx, la cui fatturazione risulta intestata a XXX”*, della quale ha prodotto la ricevuta di avvenuta consegna.

La domanda *sub i)* avente ad oggetto, la generica richiesta di *“storno insoluto”* in un'ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla generica formulazione della stessa, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

In quest'ottica, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s'incentra sulla indebita prosecuzione della fatturazione a seguito dell'avvenuto recesso contrattuale, delle utenze fisse e mobili di cui al codice cliente/numero contratto 09950080xxxx, sulla mancata attivazione della linea fibra, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla indebita prosecuzione della fatturazione a seguito dell'avvenuto recesso contrattuale

Parte istante ha lamentato, in relazione alle utenze fisse e mobili di cui al codice cliente/numero contratto 09950080xxxx, l'indebita emissione di fatture a seguito del recesso contrattuale datato 11 aprile 2023 e trasmesso all'operatore a mezzo PEC in data 17 aprile 2023 laddove la società TIM deduce la correttezza del proprio operato.

La doglianza di cui alla domanda *sub i)*, è meritevole di parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *«[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso»*.

Nel caso di specie, parte istante ha dedotto, in relazione alle utenze fisse e mobili di cui al codice cliente/numero contratto 09950080xxxx, di avere *“disdetta[to] il contratto in essere”*, ma di avere *“continua[to] a ricevere fatture”*, a seguito dell'avvenuta disdetta.

A sostegno della propria posizione l'utente ha allegato, agli atti, una comunicazione PEC datata 11 aprile 2023 e trasmessa a Tim in data 17 aprile 2023, della quale ha prodotto la ricevuta di avvenuta consegna, con la quale, tra l'altro, effettuava testuale *“comunicazione di formale disdetta (...) dell'utenza/e, [e dei] prodotti e servizi associati al n. contratto 09950080xxxx, la cui fatturazione risulta intestata a XXX”*.

Di contro l'operatore telefonico ha dedotto che *“alla data del deposito dell'istanza di conciliazione [24 aprile 2023] le linee risultano tutte attive e [che] non sono presenti a sistema valide richieste di recesso”*, pertanto *“i conti telefonici emessi da TIM, oggi genericamente contestati ex adverso, sono legittimi e, come tali, integralmente dovuti, (...) [e che] l'istante dovrà, dunque, restare obbligata anche al saldo degli insoluti ad oggi ammontanti ad € 327,63”*.

Da un esame della documentazione in atti, è opportuno evidenziare come quanto dichiarato dal gestore in memoria ovvero che *“non sono presenti a sistema valide richieste di recesso”* risulti *“ictu oculi”*, smentito proprio dalla comunicazione PEC datata 11 aprile 2023 e trasmessa a Tim in data 17 aprile 2023, prodotta da parte istante in sede di repliche con allegata la relativa ricevuta di avvenuta

consegna, con la quale l'utente effettuava esplicita *“comunicazione di formale disdetta (...) dell'utenza/e, [e dei] prodotti e servizi associati al n. contratto 09950080xxxx, la cui fatturazione risulta intestata a XXX”*.

Pertanto, sulla base della documentazione prodotta in istanza, risulta evidente che l'utente, con la PEC datata 11 aprile 2023, abbia inequivocabilmente comunicato all'operatore la propria volontà di cessare le utenze fisse e mobili di cui al codice cliente/numero contratto 09950080xxxx.

Ne consegue che, risultando agli atti del procedimento che l'operatore ha ricevuto la PEC di disdetta in data 17 aprile 2023, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 17 maggio 2023, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Per tutto quanto sopra esposto, la parte istante, in accoglimento parziale della domanda *sub i)*, con riferimento alle utenze fisse e mobili di cui al codice cliente/numero contratto 09950080xxxx, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati successivamente al giorno 17 maggio 2023 - data in cui il contratto doveva essere cessato – fino a chiusura del ciclo di fatturazione, al netto di quanto eventualmente già corrisposto dall'operatore mediante note di credito e delle spese eventualmente dovute per gli apparati, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata attivazione del servizio fibra

L'utente ha lamentato la mancata attivazione del servizio Fibra, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo, laddove l'operatore ha eccepito che *“a sistema non è presente alcuna richiesta di attivazione di linea FIBRA”*.

La doglianza *sub ii)* non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare, si deve evidenziare che parte istante ha formulato, sul punto, una contestazione generica ed indeterminata, priva di elementi precisi e dettagliati ed ha omesso di produrre agli atti opportuna documentazione dalla quale desumere elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibile la doglianza genericamente asserita, ma non adeguatamente esplicita dall'istante medesimo.

Infatti, posto l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che *“[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*, si rileva che l'utente non ha allegato il contratto stipulato con TIM per l'attivazione del servizio fibra limitandosi a dichiarare genericamente che *“nella fase precontrattuale (...) ebbe a specificare la volontà di attivare la linea Fibra (...)”* e che *“i tecnici [avevano] comunica[to] l'impossibilità [di attivazione]”* della stessa.

Di contro l'operatore, in relazione alla asserita richiesta di parte istante di attivazione del servizio fibra, ha allegato in memoria un contratto datato 16 gennaio 2020 e sottoscritto dall'utente dal quale risulta invece che l'utente abbia richiesto l'attivazione dell'offerta denominata *“Tim internet & Voce FWA [Fixed Wireless Access]”*, consistente in un sistema di trasmissione dati con rete mista, formata in parte da fibra ottica e in parte da una rete che sfrutta le frequenze radio, specificando ulteriormente che comunque *“l'attivazione della FIBRA, (...), stante l'impossibilità di individuare anticipatamente la collocazione dei /FTTE o FTTH è sempre condizionata alla fattibilità tecnica, alla quale TIM riserva l'efficacia del contratto”*.

È l'utente stesso a confermare implicitamente l'avvenuta attivazione dell'impianto con tecnologia FWA dando atto, nella comunicazione Pec trasmessa a Tim in data 17 aprile 2023, dall'avvenuta installazione di un "ripetitore" effettuata in quanto *"la fibra non poteva essere allacciata"*.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre rilevare che l'utente, a sostegno della propria posizione, avrebbe dovuto depositare il contratto a dimostrazione dell'avvenuta richiesta di attivazione del servizio internet fibra o quantomeno fornire prova di avere specificato all'operatore o ad un suo agente *"nella fase precontrattuale (...) la [propria] volontà di attivare la linea Fibra (...)"* spettando poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare l'eventuale inesistenza e/o irregolarità della richiesta stessa. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno della richiesta formulata dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Dalla documentazione in atti, si evidenzia infine che l'utente si è limitato a dolersi per la prima volta, dell'asserita mancata attivazione della fibra soltanto a partire dalla comunicazione Pec trasmessa a Tim in data 17 aprile 2023 ovvero dopo più di 3 anni rispetto al contratto sottoscritto in data 16 gennaio 2020.

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'oggetto della controversia, che non consente, a questo CoReCom, la verifica di quanto contestato da parte istante, la domanda *sub ii)* non può trovare accoglimento in questa sede.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo, datato 11 aprile 2023 e trasmesso a Tim via Pec alle ore 15:08 del 17 aprile 2023, con riferimento alla *"utenza/e, [e ai] prodotti e servizi associati al n. contratto 09950080xxxx"*, intestato a XXX, laddove l'operatore ha dedotto che in istanza *"non sono presenti a sistema appositi e idonei reclami"* di parte istante.

La doglianza dell'istante *sub iii)* non è meritevole di accoglimento, per le ragioni che seguono.

Nel caso di specie, a fronte di quanto dedotto dall'operatore in memoria ovvero che *"non sono presenti a sistema appositi e idonei reclami, inviati tempestivamente in data antecedente all'introduzione del presente procedimento, volti a segnalare a TIM eventuali disservizi o presunti inadempimenti dell'operatore"*, parte istante, ha allegato in atti, in sede di repliche, con riferimento al contratto n. 09950080xxxx, una comunicazione Pec trasmessa dal proprio legale di fiducia all'operatore alle ore 15:08 del 17 aprile 2023 con la quale da una parte effettuava *"comunicazione di formale disdetta (...) "dell'utenza/e, [e dei] prodotti e servizi associati al n. contratto 09950080xxxx, la cui fatturazione risulta intestata a XXX", (...)"* e dall'altra richiedeva all'operatore *"l'annullamento di tutte le fatture emesse dopo la disdetta, sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno integrale dell'insoluto"*.

La ricevuta di avvenuta consegna della sopraindicata comunicazione Pec del 17 aprile 2023, prodotta dall'utente in atti, al recapito ufficiale di Tim xxx@pec.telecomitalia.it, costituisce prova dell'acquisizione della stessa alla sua sfera di conoscenza dell'operatore, contrariamente da quanto sostenuto in memoria da Tim.

Ciò premesso, tuttavia, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*", si ritiene che il reclamo del 17 aprile 2023 dell'utente abbia comunque avuto un sostanziale riscontro nell'ambito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 4 maggio 2023.

Posto, infatti, che il termine massimo di 30 giorni, previsto dalla Carta dei servizi di Tim, entro il quale l'operatore avrebbe potuto legittimamente fornire un riscontro al reclamo dell'istante del 17 aprile 2023 sarebbe scaduto in data 17 maggio 2023, si rileva che in occasione dell'udienza di conciliazione del 4 maggio 2023, tenutasi quindi entro tale termine massimo di 30 giorni previsto da Tim per il riscontro ai reclami, l'istante abbia potuto interagire e confrontarsi con l'operatore in relazione alle problematiche lamentate nel reclamo stesso.

Ne consegue che per tali motivi, la richiesta *sub iii)* di parte istante non può trovare accoglimento.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla dal Sig. XXX nei confronti di TIM S.p.A. (KENA MOBILE)
2. La società TIM S.p.A. (KENA MOBILE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante relativamente alle utenze fisse e mobili di cui al codice cliente/numero contratto 09950080xxxx, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre gli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, con le modalità indicate nel formulario) degli importi fatturati successivamente al giorno 17 maggio 2023 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, al netto di quanto eventualmente già corrisposto dall'operatore mediante note di credito e delle spese eventualmente dovute per gli apparati oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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 novembre 2023

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.)