

**DETERMINA n. 17 Fascicolo n. GU14/477403/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxxx - TIM S.p.A. (Kena mobile)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

**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. 390/21/CONS;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTA** la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*.

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

**VISTA** l’istanza dell’utente Di Giuseppe Ciro, del 23/11/2021 acquisita con protocollo n. 0458078 del 23/11/2021;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

**CONSIDERATO** che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

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

Parte istante, intestataria dell'utenza telefonica residenziale n. 055 269xxx contesta all'operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, l'addebito in fattura dei costi relativi al servizio denominato Tim Expert sull'utenza fissa nonché la ritardata risposta al reclamo.

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

- di essere cliente Tim, titolare del “*contratto TIM CONNECT XDSL dal 06/10/2018*” sull'utenza fissa n. 055 2696xxx;
- di avere richiesto all'operatore, mediante PEC, in data 3 agosto 2021 “*la disattivazione del servizio tim expert, in quanto mai utilizzato [comunicando altresì di avere] ad oggi (...) già pagato [n.] 33 rate di [n.] 48 per un importo unitario di 5,89 [euro per un importo complessivo di euro 194,37]*”;
- di avere domandato a Tim nella stessa richiesta di disattivazione del 3 agosto 2021, la “*restituzione di quanto pagato [pari ad euro 194,37 per n. 33 rate] e lo storno delle restanti rate [pari ad euro 88,35 per n. 15 rate]*”;
- di avere ricevuto dall'operatore, mediante PEC, in data “*15 ottobre 2021 (oltre i 30 giorni che mi sarei aspettato per la risposta)*” un riscontro alla propria richiesta di disattivazione del 03/08/2021 nella quale Tim ha dichiarato che “*non è possibile accogliere la (...) richiesta [di disattivazione] perché il servizio tim expert è obbligatorio con il profilo Tim Connect, come da Condizioni Generali di Abbonamento [confermando altresì] la regolarità degli addebiti in fattura*”.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) “*il rimborso di quanto pagato [pari ad euro 206,15 corrispondenti a n. 35 rate su 48, saldate alla data dell'ultima fattura del mese di settembre 2021] e lo storno del rimanente [pari ad euro 76,57 corrispondenti alle rimanenti n. 13 rate su 48] per un importo complessivo di € 2[8]2,72 [addebitato in fattura a titolo di servizio tim expert]*”;
- ii) l'indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 3 agosto 2021.

In data 20 ottobre 2021 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.

### **2. La posizione dell'operatore.**

L'operatore TIM ha fatto pervenire, in data 10 gennaio 2022, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva nella quale, con riferimento alla controversia in esame, ha rilevato che “*la linea 0552696xxx è attiva con contratto TIM CONNECT XDSL dal 06/10/2018 [aggiungendo inoltre che] l'Istante ha pagato la prima rata relativa al Servizio TIM EXPERT con la fattura di novembre 2018 [ovvero, la n. RL06213311 del 5 novembre 2018 di complessivi euro 35,28], allegata in Conciliaweb.*”

Sul punto, il gestore telefonico, ha poi precisato che “*ogni rata per tale servizio è pari a 5,89 euro per un totale di 48 rate, [allegando agli atti] (...) anche [l'] ultima fattura emessa a novembre 2021 [ovvero, la n. RL06154515 del 16 novembre 2021 di complessivi euro 91,72], con la 37° rata di TIM Expert*”.

La società TIM ha poi, nel merito, dedotto in memoria che “ *l’Istante ha ricevuto la Welcome Letter contenente le Condizioni generali di Abbonamento, che dispongono: all’ art. 9 che il cliente è tenuto al pagamento degli importi entro la data di scadenza indicata nella Fattura stessa e all’art.25 che i reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all’indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente*”.

L’operatore ha quindi rilevato in memoria che “*l’istante ha inviato il reclamo a TIM soltanto il 6 agosto 2021 pur avendo ricevuto la prima fattura con l’addebito relativo a TIM Expert in data 6.10.2018 (fattura allegata in Conciliaweb), ossia tre anni dopo aver ricevuto e pagato la prima fattura [specificando altresì che]a tale contestazione [di parte istante] TIM ha inviato (...) riscontro a mezzo PEC, allegato in piattaforma nel quale veniva precisato che “non e[ra] possibile accogliere la (...) richiesta [di disattivazione] perché il servizio tim expert e[ra] obbligatorio con il profilo Tim Connect, come da Condizioni Generali di Abbonamento [e confermando, di conseguenza ] la regolarità degli addebiti in fattura*”.

Con riguardo all’oggetto della controversia, l’operatore ha evidenziato che “*il provvedimento A514 [del 25 febbraio 2020] relativo al Servizio TIM Expert è stato emesso dalla Direzione Concorrenza dell’AGCM e non dalla Direzione tutela dei Consumatori dell’Autorità che avrebbe, eventualmente, potuto in qualche modo influire sulle modalità o sulla struttura del servizio commercializzato da TIM, in base a quanto previsto dal Codice del Consumo per le pratiche commerciali scorrette. Alla luce di tali considerazioni, non è corretto quanto presunto dall’Istante, in quanto l’AGCM con il provvedimento A514 non ha dichiarato illegittimo l’addebito del servizio TIM EXPERT, ma ha considerato favorevolmente la modifica operata da TIM sulla struttura delle offerte dal 14 gennaio 2019 che ha consentito di rendere opzionale il servizio TIM Expert (con riduzione del valore della sanzione inflitta) per i contratti successivi*”.

Sul punto, Tim, ha quindi precisato che “*il caso in oggetto riguarda un contratto attivato ante 14 Gennaio 2019, quando il servizio TIM EXPERT fornito sia a rate sia una tantum, non era opzionale ma obbligatorio, senza lasciare alcuna scelta al cliente in merito. Pertanto, tutti i costi addebitati per tale servizio sono dovuti*”.

L’operatore telefonico ha poi evidenziato che “*il servizio TIM EXPERT non è assimilabile al modem e non ha alcuna attinenza con la Delibera 348/18/CONS, in quanto come suesposto, grazie a tale servizio un tecnico TIM interviene in fase di installazione e ottimizzazione dell’impianto telefonico e di trasmissione Internet oltre che successivamente in fase di manutenzione dell’impianto medesimo*”.

A sostegno della propria posizione, Tim, ha poi richiamato in memoria quanto statuito dal Corecom Veneto che, a detta dell’operatore, “*ha dato ragione a TIM con la Deliberazione n. 100 del 25 NOVEMBRE 2021 che ha sancito quanto sopra esposto rigettando la richiesta dell’Istante al rimborso di tutte le rate relative al servizio TIM Expert (...) [in quanto l’utente] non ha inoltrato alcun reclamo avente ad oggetto la contestazione del servizio attivato dall’operatore e contestato: (...) evidenzia[ndo], in proposito, che un orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015). A ciò si aggiunga il fatto che, come espressamente previsto dall’art. 4, comma 2 dell’allegato A, delibera Agcom n. 664/06/CONS., l’utente, unitamente alla presentazione del reclamo, avrebbe legittimamente potuto astenersi dal pagamento degli importi contestati, provvedendo, invece, al saldo delle somme non oggetto di contestazione. Per quanto sopra specificato, le richieste dell’utente non possono trovare accoglimento*”.

Pertanto, la società Tim, alla luce di quanto sopra esposto, ha concluso chiedendo “a (...) [questo] Corecom di rigettare la richiesta di controparte”.

### **3. 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, a fronte della contestazione dell'operatore che in memoria ha eccepito la tardività della contestazione dell'utente poiché “l'istante ha inviato il reclamo a TIM soltanto il 6 agosto 2021 pur avendo ricevuto la prima fattura con l'addebito relativo a TIM Expert in data 6.10.2018 (fattura allegata in Conciliaweb), ossia tre anni dopo aver ricevuto e pagato la prima fattura” preme qui ricordare come il comma 4 dell'art. 14 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS nell'escludere “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” ribadisce chiaramente che viene comunque “fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

Nel merito, al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, 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 aderito, in data 6 ottobre 2018, al “contratto TIM CONNECT XDSL” sull'utenza fissa n. 055 2696xxx, ma ha ricevuto fatture con importi superiori a quanto pattuito mediante l'addebito del servizio denominato “Tim Expert” al costo di € 5,89 mensili (IVA compresa) per 48 mesi, per un costo complessivo di € 282,72. Infatti, l'istante, in sede di emissione delle fatture di pagamento, ha lamentato l'applicazione di condizioni economiche ritenute difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate in sede di adesione all'offerta contrattuale.

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

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”.*

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.

Inoltre viene in rilievo 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.

Nel caso di specie il gestore telefonico, a fronte della contestazione dell’utente ritenuta tardiva rispetto alla data di sottoscrizione del contratto, ha dedotto la correttezza del proprio operato, evidenziando di aver applicato le condizioni contrattuali approvate dall’istante in data 6 ottobre 2018, consistenti nell’attivazione del contratto denominato *“TIM CONNECT XDSL”* sull’utenza fissa n. 055 2696xxx, comprensivo del servizio denominato *“Tim Expert”* al costo di € 5,89 mensili (IVA compresa) per 48 mesi, per un costo complessivo di € 282,72.

A sostegno della propria posizione l’operatore ha, altresì, precisato che *“l’Istante ha ricevuto la Welcome Letter contenente le Condizioni generali di Abbonamento”* nelle quali dava atto che *“il servizio tim expert e[ra] obbligatorio con il profilo Tim Connect, come da Condizioni Generali di Abbonamento [confermando, di conseguenza] la regolarità degli addebiti in fattura”.*

Inoltre, sempre secondo quanto sostenuto dall’operatore in memoria, *“grazie a[l] (...) servizio [TIM EXPERT] un tecnico TIM interviene in fase di installazione e ottimizzazione dell’impianto telefonico e di trasmissione Internet oltre che successivamente in fase di manutenzione dell’impianto medesimo”.*

Tuttavia l’operatore, a fronte della contestazione dell’istante, ha omesso di produrre in allegato sia il contratto sottoscritto dall’istante con il prospetto riepilogativo dei costi dovuti per il profilo *“TIM CONNECT XDSL”* e soprattutto per il servizio *“TIM Expert”*, sia la richiamata *“Welcome Letter”* con la prova di ricevimento della stessa da parte dell’utente. Il gestore telefonico ha omesso, infine, di documentare anche l’asserito intervento di *“un tecnico TIM (...) in fase di installazione e ottimizzazione dell’impianto telefonico e di trasmissione Internet”.*

Sul punto, deve rilevarsi che le argomentazioni difensive di TIM limitate alla mera affermazione che *“il caso in oggetto riguarda un contratto attivato ante 14 Gennaio 2019, quando il servizio TIM EXPERT fornito sia a rate sia una tantum, non era opzionale ma obbligatorio, senza lasciare alcuna scelta al cliente in merito [e che] pertanto, tutti i costi addebitati per tale servizio sono dovuti”*, come tale, non risulta sufficiente a ritenere giustificati i costi contestati dall’istante, atteso

che l'operatore avrebbe dovuto dare prova di aver fatturato detti costi conformemente alle previsioni contrattuali.

Peraltro, dalla documentazione non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi effettivi che sarebbero stati presenti in fattura, in particolare con riferimento al servizio "Tim Expert". È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza del reclamo inviato dall'istante in data 3 agosto 2021 e ricevuto da Tim il giorno 6 agosto 2021. Infatti, a fronte della segnalazione agli atti, non ha prodotto documentazione idonea a provare di aver comunicato dettagliatamente gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli accertamenti contabili, mostrando la congruità della fatturazione rispetto al profilo che l'operatore ha applicato, limitandosi a ribadire che "il servizio tim expert è obbligatorio con il profilo Tim Connect, come da Condizioni Generali di Abbonamento".

Ciò posto, in mancanza di evidenza documentale dell'avvenuta comunicazione da parte dell'operatore delle condizioni economiche applicate per la fornitura del servizio "Tim Expert" e della sua accettazione da parte dell'utente in merito al prezzo finale, 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, deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente.

Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, in parziale accoglimento della richiesta *sub i*), si dispone, quanto all'utenza fissa n. 055 2696xxx, che TIM provveda alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa dal sorgere del rapporto contrattuale del 6 ottobre 2018 per una durata di n. 48 mesi, mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli importi mensili pari ad € 5,89 (IVA compresa), per un costo complessivo di € 282,72, addebitati a titolo di servizio "Tim Expert" in eccedenza rispetto a quanto addebitato in relazione al servizio TIM CONNECT XDSL. La società istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito inerente l'eventuale insoluto relativo a tali somme.

Viceversa, il suddetto disservizio non configura alcun tipo d'indennizzo, in quanto attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

#### Sulla mancata risposta al reclamo.

L'utente lamenta la mancata risposta al reclamo del 3 agosto 2021, laddove l'operatore afferma di avere dato riscontro "a tale contestazione [di parte istante] (...) a mezzo PEC".

La doglianza dell'istante *sub ii*) è meritevole di parziale accoglimento, nei termini che seguono.

Nel caso di specie l'utente afferma di avere inviato, via Pec, in data 3 agosto 2021 un reclamo al recapito formale di Tim [telecomitalia@pec.telecomitalia.it](mailto:telecomitalia@pec.telecomitalia.it), nel quale richiedeva "la disattivazione del servizio tim expert, (...) [dichiarando di avere] già pagato numero 33 rate di 48 per un'importo unitario di 5,89 euro l'una, chiedendo la restituzione di quanto pagato e lo storno delle restanti rate", depositando agli atti il relativo "screenshot" a supporto della propria posizione.

Di contro l'operatore ha confermato esplicitamente il ricevimento dello stesso, seppur in data successiva rispetto a quella del 3 agosto 2021 indicata dall'utente, deducendo in memoria che "l'istante ha inviato il reclamo a TIM soltanto il 6 agosto 2021" ed affermando altresì di avere dato riscontro "a tale contestazione [di parte istante] (...) a mezzo PEC". A conferma di quanto dichiarato, Tim ha allegato in memoria uno "screenshot" estratto dal proprio sistema aziendale,

datato 25 agosto 2021, nel quale dichiara che *“non è possibile accogliere la (...) richiesta [di parte istante] perché il servizio Tim Expert è obbligatorio con il profilo Tim Connect, come da condizioni Generali di Abbonamento (...) conferman[do] la regolarità degli addebiti in fattura”*.

Sul punto, occorre però precisare che lo *“screenshot”* depositato da Tim, da intendersi esclusivamente quale schermata di produzione unilaterale dell'operatore, datato 25 agosto 2021, non può essere ritenuto idoneo a provare il corretto ricevimento da parte dell'utente della risposta asseritamente inviata a fronte della contestazione dell'utente del 3 agosto 2021 e non fornisce, altresì, alcuna motivazione specifica in ordine alle motivazioni del mancato accoglimento della doglianza dell'istante. (*ex multis* Delibere Agcom n. 3/20/CIR e n. 7/20/CIR).

Parte istante conferma invece, agli atti, di avere ricevuto dall'operatore riscontro negativo al proprio reclamo del 3 agosto 2021, solamente in data *“15 ottobre 2021 (...) [quindi] oltre i 30 giorni che [s]i sare[bbe] aspettato per la risposta”*, allegando in istanza la conferma dell'invio, da parte di Tim, della risposta alla doglianza di parte istante al proprio recapito Pec xxxx conseguenza, in mancanza di prova contraria da parte dell'operatore, il giorno del 15 ottobre 2021 è la data che deve essere in considerazione ai fini del ricevimento del riscontro al reclamo.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS come da ultimo modificato dalla Delibera n. 347/18/CONS il quale dispone quanto segue: *“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”*.

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”*.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo *“per mancata o ritardata risposta al reclamo”*, ai sensi delle citate previsioni.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta del reclamo datato 3 agosto 2021 e ricevuto dall'operatore il giorno 6 agosto 2021, si determina il *dies a quo* nella data del 6 settembre 2021 (in quanto il giorno del 5 settembre 2021 cade di domenica) ed il *dies ad quem* nel 15 ottobre 2021, data della ricezione della risposta al reclamo da parte dell'utente.

Pertanto, la società Tim è tenuta a corrispondere all'istante, per la ritardata risposta al reclamo, la somma di euro 97,50 (novantasette/50), computata nella misura di euro 2,50 x 39 giorni.

## **DETERMINA**

TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/11/2021, è tenuta a regolarizzare entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, per le motivazioni di cui in narrativa, la posizione amministrativa - contabile della fatturazione emessa dal sorgere del rapporto contrattuale del 6 ottobre 2018 per una durata di n. 48 mesi, mediante lo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza,) degli importi mensili pari ad euro 5,89 (IVA compresa) addebitati a titolo di servizio "*Tim Expert*", in relazione all'utenza fissa n. 055 269xxx, per un importo complessivo di euro 282,72 (IVA compresa). L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 97,50 (novantasette/50), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

La predetta Società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

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