



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/70784/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx Nxxx Exxx Mxxx - TIM xxx (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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; 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 del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Cxxx Nxxx Exxx Mxxx, del 18/01/2019 acquisita con protocollo n. 0023914 del 22/01/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue: L’istante ha assunto: “A fine aprile 2017 la sottoscritta Exxx Mxxx Cxxx Nxxx ha attivato online un contratto TIM SMART (opzione Fibra) per il numero telefonico 06-3326xxxx migrando da un altro operatore (Tiscali). All’arrivo della prima bolletta con grande sorpresa ho constatato che l’intestatario del contratto risultava essere mio padre, Axxx Cxxx Nxxx, peraltro deceduto (... sic) il 25 maggio 2013. Le mie rimostranze al 187 non hanno sortito alcun effetto. Successivamente, l’arrivo della fattura RW0414xxxx del 14 xxx 2017 (giunta per posta quando il termine del pagamento era già scaduto) è

stato ancora più traumatico: non soltanto il periodo di fatturazione era di 28 giorni (le condizioni contrattuali sottoscritte, che risultano dalla e-mail di attivazione del servizio inviatami da TIM il 26 aprile 2017, indicavano la fatturazione mensile e si tratta di una prassi già oggetto di condanna da parte dell'Autorità per le telecomunicazioni), ma mi è stato addebitato un importo una tantum per "contributo attivazione TIM SMART" di 49,00 EURO (parimenti le condizioni contrattuali sottoscritte non ne fanno alcun cenno). Anche in questo caso ho reclamato senza esito chiamando il 187. Come se non bastasse, nonostante il fatto che abbia pagato la bolletta contestata già il 30 dicembre (la scadenza era il 19 dicembre, ma la bolletta mi è stata recapitata il ... 21 dicembre), sono stata oggetto di indebiti solleciti telefonici da parte di una società agente per conto di TIM (ricordo che questi solleciti telefonici "aggressivi" sono di per sé censurabili, ma che in ogni caso devono essere preceduti da apposita comunicazione scritta di sollecito e messa in mora da parte di TIM, sempre che ci sia una ragione che giustifichi tale misura che nel caso specifico era del tutto assente). Al reclamo contro Tim presentato con raccomandata A/R del 2 gennaio 2018 l'operatore ha risposto tardivamente con comunicazione del 14 febbraio 2018 in cui ha respinto le richieste in maniera del tutto immotivata, ad esempio parlando impropriamente di "rientro" in TIM quando si è palesemente di fronte all'attivazione di un nuovo contratto in quando la parte attrice ha usufruito per quasi 10 anni dei servizi telefonici di un altro operatore (Tiscali)!" In base a tali premesse, la parte istante ha richiesto all'operatore TIM SPA: "Alla luce di quanto precede, oltre ad esprimere il mio sdegno per queste violazioni multiple e gravi dei termini contrattuali e della mia stessa privacy, richiedo: - l'immediata intestazione del contratto a mio nome; - riconteggio degli importi relativi al periodo al quale è stata applicata la fatturazione a 28 giorni; - restituzione immediata dell'importo una tantum per "contributo attivazione TIM SMART" di 49,00 Euro in quanto assolutamente non dovuto; - indennizzo per risposta tardiva e non debitamente motivata al reclamo scritto presentato dalla scrivente il 2 gennaio 2018; - indennizzo per le spese procedurali sostenute dalla parte attrice;- le scuse per la violazione della mia privacy causate dalle indebite telefonate di sollecito."

Il gestore si è così difeso: "In via preliminare: inammissibilità della presente istanza per carenza di legittimazione attiva della Sig.ra Cxxx Nxxx, attesa la mancata prova della sua qualità di unica erede del de cuius. TIM intende eccepire, in via preliminare, l'inammissibilità della presente istanza per carenza di legittimazione attiva della Sig.ra Cxxx Nxxx la quale, allo stato degli atti, non ha provato né il decesso del proprio padre né ha incontrovertibilmente documentato la sua qualità di unica erede, alla luce della quale agirebbe in questa sede. Per tale ragione, essendo il rapporto contrattuale formalmente sorto fra il Sig. Cxxx Nxxx e TIM, l'odierna istante è priva di legittimazione attiva nell'ambito del presente procedimento e l'istanza

di definizione è da dichiararsi inammissibile. Nel merito: infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM Oggetto della presente controversia è l'asserita difformità di fatturazione riscontrata sulla linea n. 06.3326xxxx, rispetto a quanto contrattualmente pattuito tramite Servizio Clienti, con conseguente pretesa non debenza dell'importo una tantum per ##contributo attivazione TIM SMART## pari ad € 49,00, l'errata intestazione delle fatture, i continui solleciti di pagamento, la tardiva/insufficiente risposta ai reclami e la pretesa illegittima fatturazione su base quadri-settimanale. In merito al primo addebito occorre precisare che nessuna difformità di fatturazione ha riguardato l'utenza de qua, rispetto a cui la gratuità del contributo di attivazione era subordinata all'attivazione della domiciliazione bancaria. In mancanza dell'autorizzazione al pagamento tramite RID, l'esponente società ha correttamente addebitato l'importo di € ##9,00, contestato dalla Sig.ra Cxxx Nxxx ma, in verità, legittimo ed integralmente dovuto. In ogni caso, la pretesa errata intestazione delle fatture non è ricompresa nell'ambito oggettivo della delibera 203/18/CONS. Di conseguenza,

non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcun indennizzo, non essendo la fattispecie indennizzabile ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non è ricompresa nel numerus clausus dei casi ivi elencati, né tantomeno appare possibile assimilarla ad alcuno di essi, in applicazione del principio di analogia. Inoltre, tale preteso inadempimento trova la propria spiegazione nel fatto che, prima della migrazione verso Tiscali, l'utenza era intestata al Sig. Cxxx Nxxx e, al momento del rientro in TIM, quest'ultima ha provveduto a riattivare la fornitura con la precedente anagrafica, come già comunicato con lettera del 14 febbraio 2018 (cfr. Doc. 2: "In fase di rientro è obbligatorio associare il numero al codice fiscale di quando sei andato via e la Linea era intestata a tuo padre"). Nessuna tardiva/insufficiente risposta ai reclami appare sussistere nel caso di specie, atteso che l'esponente società replicava adeguatamente con lettere datate, rispettivamente, 15 maggio 2017 e 14 febbraio

2018. L'ultima contestazione sollevata nei confronti di Tim riguarda la pretesa illegittima variazione della

periodicità della fatturazione riscontrata sulla linea n. 06.3326xxxx, su cui si ritiene opportuno svolgere le seguenti considerazioni di merito. La Sig.ra Nxxx Cxxx insiste affinché le vengano rimborsati tutti gli importi

ritenuti non dovuti, risultando tale pretesa indeterminata – e quindi meritevole di rigetto - perché non è né quantificabile né documentabile l'ammontare di tali addebiti. Una simile ipotesi, inoltre, non è prevista dalla norma applicabile nel caso di specie, cioè l'art. 70 comma 4 C.C.E. (D. lgs. 259/2003), ai sensi del quale: "Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni." Risulta pacifico che il contratto in essere fra le parti è stato oggetto di una apposita modifica unilaterale decorrente dall'1 aprile 2017, adottata ai sensi dell'articolo 70, comma ##, del D. Lgs. #####9/##00## e sottoposta alla preventiva approvazione dell'Autorità

di settore. Sul punto, si evidenzia che all'epoca della richiesta di rientro, effettuata il 26 aprile 2017, tale manovra era già in essere e TIM, prima della relativa entrata in vigore, aveva già informato tutta la propria clientela sia tramite apposita comunicazione all'interno del proprio sito web che tramite un'ampia campagna sui principali quotidiani a diffusione nazionale. In tal modo, veniva concesso ai clienti finali di esercitare per tempo il proprio diritto di recesso e, quindi, le domande articolate in questa sede da controparte non possono che ritenersi infondate in fatto e in diritto. TIM si è limitata ad applicare e dare esecuzione alle clausole contrattuali regolanti il rapporto di fornitura - sia con riferimento alla rimodulazione tariffaria qui contestata che con riferimento alle modalità di informazione alla clientela utilizzate - e gli addebiti successivamente indicati in fattura non possono ritenersi illegittimi perché espressamente previsti dal contratto all'epoca in essere fra le parti, così come modificato successivamente alla manovra tariffaria approvata dall'AGCOM. Le modifiche in parola sono dunque avvenute nel pieno rispetto di quanto previsto dall'articolo 7## comma ##, del D. lgs. 259/2003 e dall'articolo ## della delibera Agcom n. ##79/####/CSP e nessun inadempimento e/ o inesatto adempimento può essere ascritto al riguardo nei confronti dell'operatore. L'esponente società ha dato ampia visibilità a tale manovra tariffaria, ricorrendo ad una campagna informativa sia all'interno del proprio sito web (con la pubblicazione di un'apposita notizia nella sezione dedicata alle informazioni per i consumatori, disponibile all'indirizzo <https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatorifisso/news/modifica-delle-condizioni-del-contratto>) sia sui principali quotidiani a diffusione nazionale, concedendo

in ogni caso all'utente finale l'esercizio del diritto di recesso dal contratto, senza penali né costi aggiuntivi, qualora non avesse ritenuto opportuno accettare le nuove condizioni contrattuali. A tal riguardo, sembra opportuno citare la seguente delibera del Corecom Lazio, conforme alla giurisprudenza costante dell'Ag.com (Agcom, delibera 132/11/CIR; conf. Agcom delibere 58/11/CIR, 114/11/CIR, 40/12/CIR), secondo cui "è noto

che ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni elettroniche (CCE), gli operatori hanno

la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino, di volta in volta (vale a dire in occasione di ogni rimodulazione, a prescindere dai giustificati motivi generali indicati ##a monte## nella contrattualistica, in ottemperanza a quanto previsto dal Codice del consumo), gli adempimenti stabiliti nella predetta norma speciale ##comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni##. Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto dell'articolo 70, comma 4, CCE, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno ius variandi attribuito per legge## e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso senza penali, per permettergli una agevole migrazione verso offerte di altri operatori ritenute più convenienti". Pertanto la Sig.ra Cxxx Nxxx, al momento della richiesta di rientro/attivazione in TIM dell'utenza n. 06.3326xxxx, ha soggiaciuto automaticamente alle nuove condizioni contrattuali adottate a partire dall'1 aprile 2017, e non ha quindi alcun titolo per reclamare l'asserito illegittimo successivo addebito degli importi contenenti l'adeguamento, peraltro non indicati/provati. Non si comprende perché controparte, pur non avendo accettato alle condizioni contrattuali proposte da TIM in data 26 aprile 2017, le abbia successivamente contestate, ritenendole illegittime ad abusive, perché calcolate su un periodo di fatturazione di 28 giorni anziché 30. Tale circostanza, secondo la scrivente difesa, non può in alcun modo ridondare in un'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti indennizzabile ai sensi dell'art. 9 delibera 347/18/CONS, atteso che TIM non ha posto in essere alcuna fornitura indesiderata e, in ogni caso, ha ripristinato la periodicità della fatturazione su

base mensile (v. infra), come precisato nella propria lettera di risposta datata 14 febbraio 2018 (cfr. Doc. 2: "Con riferimento alla tua richiesta relativa alle modalità di fatturazione, informiamo che in ottemperanza a quanto disposto dalla Legge 4 dicembre 2017 n. 172 in tema di fatturazione, dal 1 aprile 2018 le offerte ed i servizi saranno valorizzati e fatturati su base mensile e non più valorizzati ogni 4 settimane e fatturati ogni 8 settimane. Pertanto a decorrere dalla prima fattura emessa dopo il 5 aprile 2018 la fatturazione ritornerà ad essere mensile"). In proposito, la delibera AGCom 121/17/CONS obbliga gli operatori di telefonia alla tariffazione su base mensile unicamente pro futuro, non trovando dunque applicazione nel caso di specie. Inoltre, è notorio che detta delibera è stata impugnata davanti al TAR Lazio che, pur rigettando il ricorso per annullamento- aspetto su cui TIM, unitamente agli altri operatori, ha proposto appello - si è cionondimeno astenuto dal pronunciarsi sul rimborso degli importi corrisposti dagli utenti finali a titolo di "tredicesima mensilità" ("sussistono le condizioni per sospendere la delibera impugnata nelle parte che ha ad oggetto il pagamento ##degli importi corrispondenti al corrispettivo per il numero di giorni che, a partire dal 23 giugno 2017, non sono stati fruiti dagli utenti in termini di erogazione del servizio a causa del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadrisettimanale e ciclo di fatturazione mensile##; Ritenuto a tal riguardo che il carattere - allo stato - indeterminato della somma da corrispondere agli utenti, per effetto dello storno (nella prima fattura emessa con cadenza mensile) dei predetti importi, appare in grado di incidere sugli equilibri finanziario-contabili della azienda", cfr. ordinanza del n. 1029/2018, TAR Lazio, III, 7 febbraio 2018, enfasi aggiunta). Nel merito, successivamente all'udienza pubblica svoltasi in data 14 novembre 2018 nell'ambito del procedimento per annullamento dell'ordinanza ingiunzione AGCom 499/17/CONS, il TAR Lazio rigettava il ricorso tramite dispositivo, impugnato davanti al Consiglio di Stato in via cautelare con richiesta di sospensiva. In data 20 dicembre 2018, il Supremo Collegio accoglieva le istanze degli operatori sospendendo così l'esecutività del dispositivo impugnato, con specifico riguardo all'ordine contenuto nella delibera AGCom 499/2017/CONS e disponendo, di fatto, lo slittamento - dal 31 dicembre 2018 al 31 marzo 2019 -del termine imposto perentoriamente dall'Ag.com per il rimborso della succitata "tredicesima mensilità". Risulta quindi ancora sub iudice uno dei profili su cui - in maniera indiretta - si fondano le avverse domande e ciò implica, di conseguenza, l'impossibilità, da parte di codesto Corecom, di poter deliberare al riguardo. Parte istante ritiene di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda, essendosi limitata a dare esecuzione alle clausole contrattuali regolanti il rapporto di fornitura, incluso l'art. 13 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base attualmente vigenti nonché l'art. 12 delle Condizioni Generali di Contratto Servizi di Fonia e Disabilitazione (Doc. 4: "TIM ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione") e risultando pertanto infondata la domanda della Sig.ra Conti Nibali. A fortiori, si rileva in questa sede come tale ripristino sia stato in ogni caso spontaneamente effettuato dall'operatore a partire dall'1 aprile 2018, come da informativa contenuta all'interno del conto telefonico n. RW0010xxxx, e pubblicata inoltre sul sito al seguente indirizzo <https://www.tim.it/adeguamento-legge-172-fisso> (come da riproduzione sottostante): con conseguente caducazione di ogni addebito in tal senso ed infondatezza delle richieste qui svolte da controparte. Pertanto, le istanze formulate in questa sede dalla Sig.ra Cxxx Nxxx non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto, sicché ciò che, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, deve essere valutato da codesto Corecom è che l'avversa pretesa non costituisce requisito sufficiente a provare la fondatezza della domanda, meritevole di essere respinta perché ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute 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) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di

facere al gestore. La domanda dell'istante di "cambio intestazione del contratto" nonché le altre che prevedono l'imposizione di un facere al gestore o che non siano contemplate dal Regolamento indennizzi, sono, dunque, inammissibili per difetto di competenza per materia del CORECOM. Venendo al merito delle domande ammissibili, valga quanto segue. La richiesta di rimborso degli importi in eccedenza fatturati in conseguenza della manovra tariffaria che ha portato la fatturazione ogni 28 giorni, rientra nell'ambito della rimodulazione unilaterale del contratto e non in quella relativa ad attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti. Tanto premesso, è opportuno rilevare che per quanto riguarda il tema della fatturazione a 28 giorni, il Consiglio di Stato ha definitivamente confermato quanto già stabilito dalla delibera Agcom n. 499/17/CONS in cui veniva rilevato nei confronti della Società Telecom il mancato rispetto delle disposizioni introdotte dalla delibera Agcom n. 121/17/CONS in materia di rinnovo delle offerte e cadenza della fatturazione. In particolare, si constatava che le offerte di telefonia fissa, incluse quelle convergenti, presentavano una cadenza di rinnovo e una periodicità della fatturazione diversa dalla base mensile e pertanto si stabiliva la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi". A questo proposito, va ricordato che l'articolo 1, comma 1-bis del DL 1 gennaio 2007, n.7, prevede che "i contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, prevedono la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione dei servizi, ad esclusione di quelli promozionali a carattere temporaneo di durata inferiore a un mese e non rinnovabile, su base mensile o di multipli del mese" e l'articolo 1-ter, successivo, stabilisce che "gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, si adeguano alle disposizioni di cui al comma 1-bis entro il termine di centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione" (comma inserito dall'articolo 19-quinquiesdecies, comma 1, lett. a), DL 16 ottobre 2017 n. 148, convertito, con modificazioni, dalla L. 4 dicembre 2017, n. 172), termine coincidente con il 5 aprile 2018. Non solo. Sempre l'Autorità ha definito i confini e gli ambiti degli indennizzi da riconoscersi agli utenti destinatari della illegittima modifica unilaterale del contratto. Tanto premesso sul punto, relativamente alla richiesta di storno e restituzione degli importi pagati in eccedenza, la stessa trova accoglimento nella parte concernente la restituzione, da parte di TIM S.p.A., delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, atteso l'obbligo di fatturazione su base mensile imposto agli operatori a partire dal 23 giugno 2017 in base alla delibera Agcom n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera Agcom n. 121/17/CONS, e da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera Agcom n. 112/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 879 del 4 febbraio 2020. Non avendo contezza questo Corecom se parte istante sia ancora abbonato con il gestore Tim S.p.A., il rimborso non può che essere effettuato in forma monetaria, moltiplicando il "canone giornaliero" per il numero di giorni erosi nel "periodo di riferimento" (ovvero il periodo per il quale l'utente è stato cliente dell'operatore nell'intervallo di tempo che va dal 23 giugno 2017 al 5 aprile 2018), utilizzando la seguente formula di calcolo: $[(\text{canone mensile} \times 12) / 365] \times \text{n. di giorni erosi}$. Sarà pertanto onere del gestore TIM spa, rimborsare all'istante, a mezzo assegno da spedire presso l'indirizzo di fatturazione, la somma da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" con le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera Agcom n. 112/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 879 del 4 febbraio 2020. All'istante spetta, pure, la restituzione della somma di € 49,00 corrisposte a titolo di "contributo attivazione TIM SMART" dal momento che l'offerta commerciale inviata all'istante, e contenente il prospetto economico della stessa, non prevedeva il pagamento del citato contributo che, pertanto, deve essere restituito all'istante. alcuna somma, invece, può essere riconosciuta a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo dal momento che, a prescindere dal merito del contenuto, la risposta del gestore, in atti, è stata tempestiva e motivata nella parte in cui ha dichiarato i motivi ostativi al "cambio di intestazione del contratto". Infine, relativamente alla possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, come previsto dall'articolo 19, comma 6 del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione", nel caso in oggetto, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

DETERMINA

- TIM xxx (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 18/01/2019, è tenuta a a corrispondere € 50,00

a titolo di spese di procedura nonché a rimborsare all'istante, a mezzo assegno da spedire presso l'indirizzo di fatturazione, la somma di € 49,00 nonché, a titolo di "giorni erosi" in conseguenza della fatturazione a 28 giorni, l'ulteriore somma da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" con le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera Agcom n. 112/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 879 del 4 febbraio 2020.

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 Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

F.TO