

DETERMINA 4 Fascicolo n. GU14/176172/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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. 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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS

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;

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;

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 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 e nelle more della sottoscrizione della nuova Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni con effetto dal 1 gennaio 2023;

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 19/09/2019 acquisita con protocollo n. 0396023 del 19/09/2019

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.

La parte istante, titolare del contratto *business* codice cliente n. 88801165xxxx su utenze mobili con l’operatore TIM S.p.A. (Kena Mobile) di seguito, per brevità, TIM, lamenta l’addebito dei costi di recesso e la mancata risposta al reclamo.

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

- lamentava “*gli addebiti riscontrati sulla fattura di Tim (...) n. 7X0254xxxx emessa in data 14/06/2019 di € 621,28 in quanto (venivano) addebitati i costi di corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata*”. Al riguardo sosteneva il mancato rispetto della disposizione di cui all’articolo 1, comma 3 della legge 40/2007 (c.d. decreto “Bersani”), secondo cui “*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*” e ricordava le “*moltissime pronunce del Corecom e delibere dell’Agcom, in cui si condanna la riproposizione delle penali nella veste di costi di disattivazione (Agcom delibera n. 87/10/CIR; Corecom Toscana delibera n. 2/11; Agcom delibera n. 70/10/CIR; Agcom delibera n. 29/12/CIR; Agcom delibera n. 69/12/CIR; Corecom Calabria delibera n. 16/10; Corecom Emilia-Romagna delibera n. 2/11; Corecom Lazio delibera n. 11/10)*”;
- in data 1° luglio 2019 inviava all’operatore “*regolare reclamo mezzo fax, relativo alla fattura sopra citata, al quale (alla data di presentazione dell’istanza) non (aveva) avuto nessun tipo di riscontro*”. Allegava il reclamo.

In data 11 settembre 2019 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.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto, per complessivi euro 800,00, quanto segue:

- i) “*la fattura 7X0254xxxx emessa in data 14/06/2019 di € 621,28, debba essere considerata illegittima e, quindi, non dovuta, pertanto chiedo nota di credito*”;
- ii) “*un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 01/07/2019 come da Allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS*”.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 7 novembre 2019 memoria difensiva nella quale, dopo aver riportato sinteticamente i fatti e le richieste oggetto di istanza, ha contestato “*tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto, richiesto ed eccepito*” e ha chiesto che “*venga dichiarata e accertata l’infondatezza nel merito dell’istanza*” per le ragioni di

seguito esposte.

“Nel merito:”

- L'operatore ha sostenuto in primo luogo l'“*[i]nfondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria*”.

Al riguardo, l'operatore ha affermato che l'istante “*formula indirettamente una domanda di risarcimento danni*” atteso che “*quanto domandato a titolo di indennizzo (euro 800,00) altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS*”. L'operatore ha ricordato che l'articolo 20, comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, “*circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che “L'Organo Collegiale ... con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*” e prosegue con il successivo comma 5 prevedendo che “*Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno*”. L'operatore ha quindi dedotto che “*al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Nel caso di specie, come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell'Agcom, la richiesta oggetto di scrutinio in questa sede deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi)*”.

- L'operatore ha sostenuto in secondo luogo la “*[g]enericità e indeterminatezza nella descrizione dei fatti e assenza di allegazioni probatorie in punto di storno della fattura n. 7x0254xxxx del 14 giugno 2019*”.

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 1 luglio 2019, l'operatore ne ha sostenuto l'assoluta infondatezza in quanto “*l'istante presentava istanza di conciliazione semplificata in data 27 luglio 2019 prima quindi che scadessero i termini per riscontrare il suddetto reclamo. Inoltre, in data 30 luglio 2019 veniva inoltrata all'istante una proposta di conciliazione pertanto le domande dell'istante hanno avuto riscontro entro i termini previsti dalla normativa vigente*”. L'operatore ha riportato la disposizione dell'articolo 12, comma 1 del Regolamento indennizzi secondo il quale “*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 a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*” e ha sostenuto che “*[l]'istante ha ricevuto riscontro alle proprie richieste in data 30 luglio 2019, entro i 30 giorni previsti dal (citato Regolamento indennizzi), pertanto non risponde al vero quanto lamentato in merito alla carenza di interlocuzione dell'operatore*”. Inoltre, l'operatore ha sostenuto la strumentalità della domanda in quanto “*[l]a circostanza per cui l'istanza di conciliazione è stata depositata prima della scadenza dei termini entro cui Tim poteva riscontrare le richieste del 1 luglio 2019 esclude a priori la possibilità di chiedere qualsivoglia indennizzo per mancato riscontro al suddetto reclamo*”.

Per quanto concerne la richiesta di storno della “*fattura 7X0254xxxx emessa in data 14/06/2019 di € 621,2*” l'operatore ha sostenuto che l'istante non ha provveduto ad “*allegare la fattura contestata*” e ha ricordato come più volte i Corecom hanno respinto la

domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" oppure "per il mancato deposito delle stesse" o, infine, "non avendo questi prodotto il dettaglio delle stesse". L'operatore ha poi proseguito e ha evidenziato che "[s]enza recedere dalle superiori considerazioni, poiché la contestazione parrebbe riguardare, nello specifico, l'addebito dei corrispettivi di recesso, è opportuno precisare che la Delibera Agcom n. 487/18/CONS riconosce espressamente la facoltà per l'operatore di addebitare al cliente le spese di recesso che siano giustificate da costi dell'operatore. Tra questi ultimi rientrano non solo i costi concretamente sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, ma anche la restituzione degli sconti in misura proporzionata al valore del contratto e alla durata residua dell'eventuale promozione, nonché il pagamento delle rate residue relative a prodotti o servizi offerti congiuntamente al servizio principale. A ciò si aggiunga che la sussistenza dei suddetti costi è anticipatamente indicata nelle condizioni generali di contratto, accettate dall'utente finale all'atto dell'attivazione della linea o della scelta del piano tariffario. Nel caso di specie, tuttavia, le uniche spese addebitate sono quelle che "remunerano i costi realmente sostenuti dall'azienda" e, pertanto, l'entità delle stesse non dipende dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato. Ed infatti ai sensi dell'art. 13.2 delle Condizioni Generali del Contratto MultiBusiness prevede che "In caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), Telecom Italia addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'Offerta viene cessata, il corrispettivo di 83,33 € (oltre IVA), salvo diverse previsioni eventualmente riportate nei singoli Profili Commerciali. In caso di Offerte con un profilo tariffario base non è previsto alcun corrispettivo per il recesso". L'operatore ha quindi precisato che nel caso di specie "[l]'istante dal 18 aprile 2018 usufruiva dell'offerta "Tim Tutto Business 2.0" su quattro linee (n. 327349xxxx n. 348850xxxx n. 348852xxxx n. 360103xxxx) la cui attivazione prevedeva la fornitura di un modem da pagare in 24 rate mensili. L'istante ha chiesto la cessazione di tre linee telefoniche (n. 327349xxxx n. 348850xxxx n. 348852xxxx) per passaggio ad altro operatore in data 10 aprile 2019, ovvero solo un anno dopo l'attivazione del servizio richiesto. Pertanto è stato addebitato il corrispettivo di 83,33 € (oltre IVA) per ogni linea cessata, importo previsto dall'art. 13.2 delle condizioni generali di contratto sopra richiamate." L'operatore ha in ogni caso precisato che la fattura in questione "era relativa anche ad altri importi fatturati (ad esempio traffico internet, rata di vendita del modem etc.), pertanto doveva essere saldata almeno per quanto non oggetto di contestazione".

L'operatore ha quindi concluso con la richiesta di rigettare nel merito "l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto per i motivi sopra esposti."

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 primis si osserva quanto segue:

- con riferimento all'eccezione dell'operatore TIM circa la formulazione indiretta di una domanda di risarcimento danni da parte della società istante in relazione alla quantificazione economica complessiva delle richieste per "euro 800,00", si osserva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da deliberazioni dell'Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che la suddetta domanda in un'ottica di *favor utentis*, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, 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.

- non si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore TIM circa la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti da parte della società istante e l'assenza di documentazione probatoria in punto di storno della fattura contestata, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerato che, comunque, l'utente ha indicato gli estremi della fattura e ha allegato il reclamo in cui esplicitava le proprie doglianze e contestava gli importi fatturati a titolo di *“costi per recesso anticipato”*.

Ciò premesso, l'odierna disamina s'incentra sull'addebito dei costi di recesso e sulla mancata risposta al reclamo.

Sull'addebito dei costi di recesso

La parte istante ha sostenuto l'illegittimità dei costi di recesso riportati nella fattura n. 7X0254xxxx del 14 giugno 2019, laddove l'operatore ne ha dedotto il corretto addebito in quanto *“indicat(i) nelle condizioni generali di contratto, accettate dall'utente finale all'atto dell'attivazione della linea o della scelta del piano tariffario”*.

La doglianza dell'istante è fondata per le motivazioni di seguito esposte.

In primis si osserva che la fattispecie in esame può essere inquadrata come recesso anticipato secondo le previsioni legislative contenute nel c.d. decreto Bersani, convertito con legge n. 40/2007, che ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche. Sul punto si rammenta che la facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera Agcom n. 487/18/CONS.

In via generale si richiama, inoltre, che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), 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).

Nel caso di specie, l'operatore si è limitato ad affermare la conformità degli addebiti contestati alle condizioni generali di contratto asseritamente accettate dall'istante oltre alla legittima facoltà di poter addebitare al cliente le spese di recesso che siano giustificate da costi dell'operatore.

La società TIM ha dedotto che tali costi erano dovuti atteso che il recesso era stato effettuato in maniera anticipata rispetto al vincolo di durata contrattuale.

In particolare, dal corredo istruttorio fornito dall'operatore, emerge che, a seguito della cessazione delle linee telefoniche n. 327349xxxx n. 348850xxxx e n. 348852xxxx per passaggio ad altro operatore, è stato addebitato il corrispettivo pari ad euro 83,33 (oltre IVA) per ogni linea cessata *“solo un anno dopo l'attivazione del servizio”*, importo previsto delle condizioni generali di contratto *“[i]n caso di recesso del cliente da offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi”*.

Sul punto la società TIM, richiamando la Delibera Agcom n. 487/18/CONS, ha fatto genericamente riferimento alla *“facoltà per l'operatore di addebitare al cliente le spese di recesso che siano giustificate da costi dell'operatore”*, precisando che in tali spese *“rientrano non solo i*

costi concretamente sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, ma anche la restituzione degli sconti in misura proporzionata al valore del contratto e alla durata residua dell'eventuale promozione, nonché il pagamento delle rate residue relative a prodotti o servizi offerti congiuntamente al servizio principale”.

Con riferimento alle somme applicate a titolo di recesso anticipato, deve osservarsi che l'operatore non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver presentato, *“in modo chiaro, esatto e completo (...) le condizioni per (...) il recesso, eventuali penali”*, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, punto a) della Delibera n. 179/03/CSP. Ne consegue che deve disporsi lo storno di tali somme, trattandosi di importi che devono ritenersi non conosciuti dall'utente in mancanza di evidenze probatorie circa l'accettazione delle condizioni contrattuali applicate dall'operatore.

Posta quindi, nel caso in esame, l'illegittima applicazione da parte dell'operatore dei costi di recesso a carico dell'istante, ne discende il diritto allo storno dei costi imputati dall'operatore per la disattivazione del servizio.

Ne consegue quindi, in accoglimento parziale della domanda *sub i)*, che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) delle somme di euro 83,33 (oltre IVA) addebitate a titolo di corrispettivo per recesso sulle linee n. 327349xxxx n. 348850xxxx e n. 348852xxxx di cui alla fattura n. 7X0254xxxx del 14 giugno 2019. La parte istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta limitatamente a questa parte della fattura.

Sulla mancata risposta al reclamo

La parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo del 1 luglio 2019, laddove l'operatore ha sostenuto la strumentalità e l'infondatezza della doglianza in quanto la parte istante aveva presentato istanza di conciliazione (semplificata) prima della scadenza del termine previsto per il riscontro al reclamo e, in ogni caso, il riscontro era stato fornito in data 30 luglio 2019 proprio nell'ambito di tale procedimento di conciliazione con la formulazione di una proposta conciliativa effettuata il 30 luglio 2019 e quindi entro il termine di 30 giorni previsto dalla carta dei servizi dell'operatore.

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

In merito alla asserita strumentalità della domanda, si ritiene priva di pregio la considerazione espressa dall'operatore secondo cui il deposito dell'istanza di conciliazione determina la rinuncia alla gestione del reclamo e l'impossibilità di chiedere un indennizzo per il mancato riscontro, in quanto, sebbene incoraggiata da qualche precedente pronunciamento in tal senso, si ritiene di doversene discostare per le seguenti motivazioni. In effetti, premesso che tale deduzione non trova fondamento in alcuna disposizione regolamentare, va tenuto conto che il deposito dell'istanza di conciliazione, lungi dal costituire un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro al reclamo, rappresenta invece la dimostrazione dell'interesse dell'utente a ottenere sollecita risposta alle proprie doglianze e di certo non fa venire meno il dovere dell'operatore a darvi riscontro entro i termini contrattuali. Anzi, l'attuale impianto regolamentare (art. 2, comma 3, del Regolamento Indennizzi) prevede l'inapplicabilità degli indennizzi regolamentari qualora l'operatore abbia provveduto a erogare quelli contrattualmente stabiliti entro il termine per la risposta al reclamo, senza alcuna distinzione circa l'eventuale pendenza della procedura conciliativa. Risulta evidente, dunque, che anche sotto il profilo regolamentare, l'eventuale avvio

della procedura di conciliazione è considerato influente rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo (si veda Determina Direttoriale Agcom n. 108/21/DTC/CW).

Inoltre non può ritenersi condivisibile la posizione dell'operatore secondo cui la risposta al reclamo coinciderebbe con l'inoltro della proposta conciliativa formulata dall'operatore il 30 luglio 2019 nell'ambito del procedimento di conciliazione semplificata e nei termini previsti dall'operatore stesso per la risposta al reclamo. Tale proposta transattiva, infatti, si qualifica come un primo e mero tentativo di risoluzione bonaria della controversia al quale è seguita un'ulteriore interlocuzione fra operatore e parte istante che si è conclusa con il rifiuto dell'operatore di accettare quanto richiesto dalla parte istante senza fornire adeguate spiegazioni e precisazioni.

Si richiama in proposito il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), il quale 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) per cui la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Nel caso di specie è opportuno richiamare che, 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.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*" è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 31 luglio 2019, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 1 luglio 2019 e il *dies ad quem* nella data del verbale di conciliazione dell'11 settembre 2019 di conclusione con esito negativo della procedura conciliativa.

Pertanto, in accoglimento della domanda sub ii), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 42 giorni di ritardo nella risposta al reclamo, da computarsi nella misura di euro 105,00 (centocinque/00) calcolato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 42 giorni.

DETERMINA

- TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, per le motivazioni di cui in premessa, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) delle somme di euro 83,33 (oltre IVA) addebitate a titolo di corrispettivo per recesso su ciascuna delle linee n. 327349xxxx n. 348850xxxx e n. 348852xxxx di cui alla fattura n. 7X0254xxxx del 14 giugno 2019. L'operatore è tenuto inoltre a ritirare a propria cura e spese l'eventuale pratica di recupero del credito aperta limitatamente a questa parte della fattura.

- La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma pari a euro 105,00 (centocinque/00) maggiorata degli interessi legali a

decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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.)