

DETERMINA 11 Fascicolo n. GU14/462553/2021

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 dell’utente XXX, del 04/10/2021 acquisita con protocollo n. 0392645 del 04/10/2021;

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, titolare del contratto residenziale, avente ad oggetto l’utenza fissa n. 055 838xxxx, con profilo tariffario denominato “*Internet senza limiti*”, contesta all’operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, l’addebito in fattura di importi ritenuti superiori rispetto alle condizioni contrattualmente pattuite, nonché la mancata *assistenza*”, in relazione alla difficoltà dell’utente di “*accedere al portale Telecom [denominato MyTIM] per visionare le fatture*”.

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

- di essere cliente Tim, in relazione all’utenza fissa n. 055 838xxxx;
- riscontrava “*un sostanziale aumento della spesa [con le] fatture [che] da bimestrali (...) [erano] diventate mensili*”;
- “*non riusc[iva] (...) ad accedere al portale Telecom per visionare le fatture inoltrate (...) [dall’operatore] via email [e] pagate [da parte istante] tramite RID*”;
- “*effettua[va] varie telefonate [a Tim] per ricevere chiarimenti (...) [ed alle quali l’operatore] (...) rispo[ndeva all’utente] di riprovare ad accedere [al portale] in quanto vi erano dei problemi momentanei al sistema*”;
- successivamente effettuava un’ulteriore telefonata per “*chie[dere a Tim] quale (...) [fosse] la procedura per disdire l’utenza [n. 055 838xxxx senza] (...) ricev[ere] risposta (...)*”;
- dopo aver effettuato questa “*ultima telefonata (...) riscontra[va] che (...) le bollette si erano (...) riabbassate*”;
- “*vista la situazione (...) e l’impossibilità di poter visionare le fatture (...) incarica[va] un legale per [effettuare] la disdetta dell’utenza [n. 055 838xxxx] e [per effettuare] la richiesta di invio anche via mail o pec, di copia delle bollette e del contratto*”;
- il giorno 26 febbraio 2020 l’utente, tramite un legale di fiducia, inviava al gestore telefonico, una comunicazione Pec contenente sia la richiesta di “*recesso [dal] contratto telefonico [relativo all’utenza fissa n. 055 838xxxx] intestato alla (...) [parte istante, sia la richiesta, sempre rivolta a Tim di] invio a mezzo e-mail (...) di una copia delle ultime fatture emesse (...) ed una copia del contratto stipulato dalle parti*”;
- il giorno 15 luglio 2021 l’utente, tramite un legale di fiducia, “*facendo seguito alla (...) [precedente] comunicazione Pec del 26.02.20[20] (...) [rimasta] priva di (...) riscontro [da parte di Tim] (...) chied[eva con ulteriore Pec], (...) [al gestore telefonico], l’invio a mezzo e-mail (...) di una copia del duplicato delle fatture (...) intestate [a parte istante] del 2019 [ed] una copia del contratto sottoscritto tra le parti*”;

- a seguito dell’invio della disdetta, parte istante confermava che *“l’utenza [de qua] e[ra] stata disattivata ma (...) [di] non a[vere] mai ricevuto né le bollette né [la] copia del contratto [richiesta]”*.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- “il rimborso di tutte le maggiori spese”*;
- l’“indennizzo per la mancata collaborazione da parte della società Telecom [consistente nella] (...) [assenza di] chiarezza, [e nella mancanza di] trasparenza”*;
- l’indennizzo per la mancata “assistenza” in relazione alla difficoltà di “accedere al portale Telecom [denominato MyTIM] per visionare le fatture”*.

In data 13 luglio 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 27 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 ha preliminarmente eccepito l’inammissibilità della presente istanza di definizione *“in quanto (...) così come formulata risulta del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza (...) [aggiungendo inoltre che] (...) [parte istante] ha formulato un’istanza priva di elementi precisi e dettagliati, (...) [di conseguenza], non producendo agli atti alcuna documentazione, non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa”*.

Sul punto l’operatore ha quindi precisato che *“a corredo della descrizione dei fatti, controparte poi non [ha] prod[otto] assolutamente nulla sostenendo semplicemente che non è stato possibile visionare il sito di TIM”*.

Tim ha eccepito, inoltre, in memoria *“che non sono pervenuti a TIM [da parte istante] reclami scritti inerenti il mancato funzionamento del sito TIM [e che] non si riscontrano nei sistemi di TIM esigenze “CRM” e “DBSS” relative al malfunzionamento del portale MYTIM. Inoltre, nel retro cartellino Opera non risultano segnalazioni di disservizio, che si allega in Conciliaweb”*.

A sostegno di tale posizione il gestore telefonico ha dedotto che *“soltanto in occasione della richiesta di cessazione dell’utenza, l’Istante ha chiesto a TIM l’invio delle fatture in quanto impossibilitato, a Suo dire, ad accedere al sito MyTIM, nonostante quest’ultimo avesse rinunciato in fase di adesione contrattuale alla fattura cartacea optando per la modalità telematica e non avesse, come detto, mai comunicato malfunzionamenti del Servizio a TIM”*.

Con riguardo all’oggetto della controversia, l’operatore ha dedotto che *“la linea [n. 055 838xxxx] è stata attivata in data 02.04.12 ed è stata disattivata per disdetta il 15.04.202[0] a seguito di richiesta di cessazione inoltrata dall’Istante in data 27.02.202[0] [e che] all’epoca dei fatti contestati quest’ultimo fruiva del profilo tariffario [denominato] INTERNET SENZA LIMITI”*.

Tim ha poi precisato che *“con riferimento al reclamo allegato da controparte in Conciliaweb, (...) che [esso] non è corredato dalla necessaria delega [al legale di fiducia] da parte (...) dell’[utente]. Per tali motivi la suddetta pec, non provenendo da soggetto legittimato, non è idonea ad essere considerata come reclamo”*.

A sostegno di tale posizione il gestore telefonico ha richiamato *“la Determina del Corecom Lombardia n. GU14/196341/2019, del 04/10/2021 con Numero di protocollo 0392210, che così ha*

statuito: “Non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo considerato che la comunicazione inviata con Pec in data xxxx, a firma dell’avv. xxxx, non può essere intesa come reclamo. Innanzitutto, non proviene da un soggetto legittimato a proporlo, non essendo accompagnata da una delega o da un mandato conferita dal xxxxxx all’avv. xxxx, e risultando altresì priva del documento di riconoscimento dell’intestatario della linea. Si tratta inoltre di una segnalazione assai vaga e indeterminata nel contenuto”. Dello stesso avviso anche la Determina del Corecom Piemonte n. GU14/186346/2019 che così recita:” Viceversa, la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo non può essere accolta in quanto, a prescindere dalla genericità della comunicazione del legale del xxxx, la medesima è a nome di soggetto diverso dall’odierno istante.....”

Pertanto, la società Tim, alla luce di quanto sopra esposto, ha concluso “*chiede[ndo] a (...) [questo] Corecom di rigettare l’Istanza*”

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 evidenzia che:

- non può essere accolta l’eccezione relativa alla pretesa carenza di legittimazione attiva, invocata dall’operatore, nei confronti dell’avvocato XXX, nella presentazione dei reclami per conto dell’utente, in quanto appare agli atti incontestato che l’avv. XXX sia, nel presente procedimento, il legale di fiducia di parte istante. L’avv. XXX ha, infatti, inviato via Pec all’operatore ben due comunicazioni, in data 26 febbraio 2020 ed in data 15 luglio 2021 recanti entrambi nel proprio oggetto, in modo esplicito ed inequivocabile, il nominativo della parte istante ai quali essi, esplicitamente, si riferivano ed allegando, a supporto delle comunicazioni stesse, copia del documento di riconoscimento dell’intestatario della linea telefonica n. 055 838xxxx. D’altro canto, l’operatore telefonico non ha provveduto ad eccepire, tempestivamente, per carenza di legittimazione attiva del mittente, i reclami ricevuti via Pec, ma, anzi, ha dato regolarmente seguito alla richiesta di “*recesso [dal] contratto telefonico [relativo all’utenza fissa n. 055 838xxxx]*” intestato a parte istante, ed inviata dall’avv. XXX in data 26 febbraio 2020, per conto dell’utente, con la conseguenza che la questione può ritenersi superata nei fatti, avendo l’operatore prestato acquiescenza. *Ad abundantiam*, si rileva che agli atti non risulta che parte istante abbia disconosciuto, in alcun modo, l’avv. XXX come suo legale di fiducia.
- Sempre in via preliminare, non merita, altresì, accoglimento la contestazione dell’operatore che in memoria ha eccepito l’inidoneità della documentazione proposta dall’istante per cui, in particolare, l’istanza “*risult[erebbe] (...) priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza (...)*”, in quanto, ad avviso di questo Corecom l’istanza risulta, sul punto, sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta.
- La domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di “*rimborso di tutte le maggiori spese*”, in un’ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla formulazione generica ed esclusa ogni pronuncia risarcitoria che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità dovrà essere, in questa sede correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa, 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, quale richiesta di rimborso degli importi, addebitati in fattura da Tim, ritenuti da parte istante, superiori rispetto alle condizioni contrattualmente pattuite.

- La domanda *sub ii)* avente ad oggetto la richiesta di “*indennizzo per la mancata collaborazione da parte della società Telecom [consistente nella] (...) [assenza di] chiarezza, [e nella mancanza di] trasparenza*” deve considerarsi inammissibile, in quanto le presenti doglianze, sono delle fattispecie non riconducibili, neppure in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di indennizzo contemplate nel Regolamento sugli Indennizzi e trattasi, comunque, di materia che esula dalla competenza dell’organo adito.
- La domanda *sub iii)* avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per la mancata “*assistenza*” all’utente, in relazione alla difficoltà di “*accedere al portale Telecom per visionare le fatture*” a prescindere dalla sua formulazione, in un’ottica di *favor utentis*, 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 amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, sarà correttamente valutata, in questa sede, come richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo avente ad oggetto l’impossibilità “*ad accedere al sito MyTIM*”.

In quest’ottica, giova precisare che, all’esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s’incentra sulla contestazione al gestore telefonico dell’addebito in fattura, in relazione all’utenza fissa n. 055 838xxxx di importi ritenuti, da parte istante, superiori rispetto alle condizioni contrattualmente pattuite, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

Nel merito

Sull’addebito di importi superiori rispetto alle condizioni contrattualmente pattuite

Parte istante ha contestato a Tim l’invio di fatture recanti “*un sostanziale aumento della spesa*” rispetto alle condizioni contrattualmente pattuite richiedendone il rimborso laddove l’operatore ha dedotto in memoria di avere correttamente operato applicando, in relazione all’utenza fissa n. 055 838xxxx il “*profilo tariffario [denominato] INTERNET SENZA LIMITI*”.

La domanda *sub i)* opportunamente riletta quale richiesta di rimborso degli importi, addebitati in fattura, ritenuti da parte istante, superiori rispetto alle condizioni contrattualmente pattuite, non è meritevole di accoglimento, per le ragioni che seguono.

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 un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell’Autorità, che l’utente avrebbe dovuto depositare sia il contratto in essere che le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno oppure, ove ciò non fosse stato possibile, almeno le ricevute dei pagamenti delle fatture effettuati “*tramite RID*”, spettando all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate 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).

Nel caso di specie, parte istante ha contestato, genericamente, l’invio da parte dell’operatore di fatture recanti “*un sostanziale aumento della spesa*” omettendo, però, di allegare agli atti qualsivoglia documentazione dalla quale si potessero evincere gli elementi contestati in istanza. Pur lamentando difficoltà nell’ “*accedere al portale Telecom [denominato MyTIM] per visionare le fatture*” parte istante, a supporto della propria posizione, avrebbe dovuto quantomeno allegare, eventualmente anche in fase di replica, il contratto stipulato con TIM dal quale poter desumere le

condizioni applicabili nonché le ricevute dei pagamenti delle fatture effettuati “tramite RID”, dalle quali poter desumere gli importi addebitati, asseritamente, maggiori rispetto alle condizioni contrattuali pattuite.

Parimenti, la suesposta genericità si riscontra anche relativamente a quanto dichiarato da parte istante secondo cui, successivamente, “*le bollette si erano (...) riabbassate*”, senza altresì fornire alcun elemento documentale atto a dimostrare tale circostanza.

Tale insufficienza probatoria impedisce, infatti, di effettuare l’esatto riscontro fra quanto stabilito nell’ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall’operatore in fase di fatturazione del servizio erogato.

Pertanto, la richiesta della parte istante *sub i*), sotto il profilo del contestato addebito in fattura di importi ritenuti superiori rispetto alle condizioni contrattualmente pattuite, non può essere accolta, stante l’impossibilità di accertare l’“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla mancata risposta ai reclami

L’istante ha dedotto la mancata “*assistenza*”, da parte dell’operatore, in relazione alla difficoltà di “*accedere al portale Telecom per visionare le fatture*”. Agli atti risultano allegate le comunicazioni Pec, con i relativi avvisi di ricevimento, del 26 febbraio 2020 e del 15 luglio 2021, inviate al gestore telefonico, tramite un legale di fiducia dell’intestatario. Di contro, l’operatore ha dichiarato in memoria che “*non sono pervenuti a TIM reclami scritti inerenti il mancato funzionamento del sito TIM*”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la domanda *sub iii*), riletta quale richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, è meritevole di parziale accoglimento, come di seguito precisato

Nel caso di specie, parte istante, nell’ambito della comunicazione Pec del 26 febbraio 2020 con la quale, tramite un legale di fiducia, inviava a Tim, la richiesta di “*recesso [dal] contratto telefonico [relativo all’utenza fissa n. 055 838xxxx]*”, poi espletata dal gestore telefonico, provvedeva, altresì, a contestare l’impossibilità di “*accedere al portale Telecom per visionare le fatture inoltrate*” richiedendo, inoltre, “*una copia delle ultime fatture emesse (...) ed una copia del contratto sottoscritto dalle parti*”, senza riceverne un riscontro.

Il giorno 15 luglio 2021 l’utente, sempre tramite un legale di fiducia, “*facendo seguito alla (...) [precedente] comunicazione Pec del 26.02.20[20] (...) [rimasta] priva di (...) riscontro [da parte di Tim] (...) chied[eva con ulteriore Pec], (...) [al gestore telefonico], l’invio a mezzo e-mail (...) di una copia del duplicato delle fatture (...) intestate [a parte istante] del 2019 [ed] una copia del contratto sottoscritto tra le parti*”.

In tal caso, verrà dunque preso in considerazione il primo reclamo in atti, ovvero quello inviato dall’utente, tramite legale, Pec del 26 febbraio 2020, trattandosi di reclami che fanno riferimento alla medesima *res controversa* (art. 11, comma 2, del citato regolamento sugli indennizzi).

Di contro, l’operatore, in relazione ai reclami inviati e documentati in istanza, ha dedotto in memoria “*che non sono pervenuti a TIM [da parte istante] reclami scritti inerenti il mancato funzionamento del sito TIM [e che] non si riscontrano nei sistemi di TIM esigenze “CRM” e “DBSS” relative al malfunzionamento del portale MYTIM*”.

Nel caso di specie, la posizione dell’operatore risulta smentita “*ictu oculi*”, in quanto agli atti del procedimento, parte istante ha allegato i reclami indicati in istanza, documentati e tracciati, con

particolare riferimento a quello del 26 febbraio 2020 nel quale l'utente lamentava, tra l'altro, l'impossibilità di *“accedere al portale Telecom per visionare le fatture inoltrate”*, mentre i suddetti reclami non risultano riscontrati dall'operatore.

Inoltre, è d'obbligo osservare come l'operatore, avendo dato regolarmente seguito alla richiesta di *“recesso [dal] contratto telefonico [relativo all'utenza fissa n. 055 838xxxx]”* contenuta nella Pec del 26 febbraio 2020, non può oggettivamente affermare di non aver mai ricevuto *“reclami scritti inerenti il mancato funzionamento del sito TIM”* quando tale doglianza, di parte istante, era esplicitamente e chiaramente indicata proprio nella comunicazione inviata in data 26 febbraio 2020.

In concreto, la società Tim, al fine di escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante l'avvenuta corretta gestione dei reclami del 26 febbraio 2020 e del 15 luglio 2021. Documentazione questa non presente in atti.

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 che 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.

Per la mancata risposta al reclamo del 26 febbraio 2020, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore, si determina il *dies a quo* nella data del 27 marzo 2020 ed il *dies ad quem* nel giorno 13 luglio 2021, data della prima udienza di conciliazione.

In relazione a tanto, Tim è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del richiamato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS per i 473 giorni di mancata risposta al reclamo, la somma complessiva di euro 300,00 (trecento/00), computata nella misura massima.

DETERMINA

- 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 26 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 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.)