

DELIBERA N. 41

******* / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/392253/2021)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 14/09/2021;

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 modificata 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna”* e ss.mm.ii.;

VISTO in particolare l’art. 7 comma 2 della predetta legge;

VISTA l’istanza di ***** del 10/02/2021 acquisita con protocollo n. 0073066 del 10/02/2021;



VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 04/02/2021, l'utente ***** codice fiscale ***** ha presentato in data 10/02/2021, l'istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia con la società TIM S.p.A. (Kena mobile) - Servizio di telefonia fissa. Tipo di contratto privato L'istante riferisce di essere titolare di un abbonamento ADSL + voce sul numero 078****18 e di aver ricevuto, in data 11/11/2015 una chiamata con la quale le veniva proposta una modifica contrattuale verso il servizio TIM Smart, comprendente ADSL+ voce al costo di € 29,00 mensili, senza nessun costo di attivazione; Riferisce altresì che nella fattura n. RR01840176 del 7/12/2015 le veniva illegittimamente applicato un costo di attivazione del servizio pari ad € 39,00 e venivano attivati senza il suo consenso i servizi a pagamento "Internet Play" (attivato nel periodo 11/11/2015 al 18/06/2016) e "Tim Music" (dal 8/10/2015 al 31/10/2015). Afferma, inoltre, di aver trasmesso in data 11/01/2016 via fax reclamo, al quale l'operatore non ha dato riscontro, contestando l'applicazione del contributo di attivazione di € 39,00 (essendo stata garantita la gratuità dall'operatore) e contestualmente la disattivazione dei servizi non richiesti. Riferisce ancora che in data 03/03/2017 contattava il servizio clienti per chiedere di ricevere la fattura via email e l'operatrice incaricata le comunicava che per ricevere l'invio della fattura via email occorreva registrarsi al sito Tim; registrazione che veniva effettuata, ma nel contempo l'istante riscontrava un errore relativo al codice fiscale che in data 03/03/2017 segnalava con fax di reclamo, anche questo inevaso, chiedendone la correzione nonché la ricezione della fattura in formato elettronico. Riferisce inoltre che in data 20/10/2017 contattava l'assistenza tecnica dell'operatore a seguito di un guasto alla linea ADSL e la società Tim in data 23/10/2017 inviava il tecnico al domicilio della cliente, il quale risolveva l'inconveniente dalla centrale, addebitando però un costo di € 97,60, pur in assenza di una preventiva informazione in tal senso. Per questi motivi l'istante in data 29/10/2017 formulava via PEC richiesta di disdetta del servizio, ma l'operatore continuava a tenere attivo il servizio, addebitando non solo il canone, ma anche il costo di spedizione della fattura, nonostante le innumerevoli richieste di invio telematico. In data 08/06/2018 l'istante richiedeva la migrazione verso altro operatore, ma anche questa non andava a buon fine perché la centrale adsl TIM risultava essere satura. Infine in data 30/07/2019 l'operatore interrompeva l'erogazione del servizio adsl + voce per oltre un mese, segnatamente dal 30/07/2019 al 09/09/2019, lasciando completamente isolata la cliente e continuando ad addebitare il canone adsl e voce pur in assenza di servizio. Anche in questo caso il reclamo inviato il 07/08/2019, rimaneva privo di riscontro. L'istante, infine, migrava verso altro OLO il 27/03/2020.

Per tutti questi motivi chiede i seguenti indennizzi:

- a) Indennizzo per attivazione del servizio non richiesto Internet Play dal 11/11/2015 al 18/06/2016, € 1.085,00;
- b) Indennizzo per attivazione del servizio non richiesto Tim Music dal 8/10/2015 al 31/10/2015, € 115,00;
- c) Indennizzo per mancato riscontro ai reclami del 11/01/2016, 03/03/2017, 07/08/2019, 30/03/2020, € 1.200,00;
- d) Rimborso costo di invio della fattura cartacea calcolato dal 3/03/2017 fino alla data del 27/03/2020;
- e) Rimborso fatturazione a 28 giorni;
- f) Rimborso di tutti i canoni applicati successivamente alla richiesta di disdetta, ovvero dal 12/11/2017 al 27/03/2020 per un totale di € 1.503,23;
- g) Rimborso del costo di intervento tecnico pari ad € 97,60 applicato nella fattura di dicembre 2017;
- h) Indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio da Tim a Fastweb € 960,00;
- i) Indennizzo per l'interruzione del servizio tecnico € 480,00;
- j) Rimborso costo di attivazione servizio Tim Smart, € 39,00
- k) Spese legali

Memorie di replica L'utente ha depositato nei termini in data 29/04/2021 memorie di replica nelle quali ricostruisce la vicenda confermando quanto dedotto nel formulario, contesta l'eccezione di inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 14, comma 3 del regolamento di cui all'allegato a della delibera 353/19/cons e insiste sull'accoglimento delle domande formulate nell'istanza introduttiva del presente procedimento.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha presentato nei termini le controdeduzioni, nelle quali evidenzia preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza, in quanto l'istante avrebbe depositato ben 32 documenti, solo in sede di definizione e pertanto, in quanto documenti nuovi, l'istanza, nella parte in cui si riferisce ad essi sarebbe inammissibile e, in ogni caso, i nuovi allegati depositati solo in seconda istanza dovrebbero essere stralciati. Nel merito eccepisce genericità ed indeterminazione nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/rimborso. Afferma, in particolare, che le doglianze avversarie sono infondate e non trovano alcuna conferma nei sistemi di TIM e anzi, le circostanze contestate a TIM sono apertamente smentite dalle risultanze dei sistemi dell'operatore, all'interno dei quali risulta una espressa richiesta sul punto, proveniente dalla Sig.ra PIRAS. In ogni caso evidenzia che TIM, sin dal 2016, per venire incontro alle richieste della controparte, ha provveduto a dare tempestivo riscontro alle doglianze avversarie sospendendo i servizi e a rimborsare tutti i costi contestati, mediante note di credito, compensate nella fattura aprile 2016 e agosto 2016 per complessivi € 18,68 (Doc.1-2). Segnala peraltro che l'opzione TIM MUSIC è presente solo sulla fattura dicembre 2015, senza addebito di costi. Contesta dunque il fondamento delle doglianze avversarie. Alla medesima conclusione giunge per le altre contestazioni in punto di

presunto illegittimo addebito di costi di invio della fattura cartacea e di rimborso fatturazione a 28 giorni, in quanto per entrambe le contestazioni, nei sistemi di TIM non risultano comunicazioni dell'istante o idonei e tempestivi reclami. In proposito, infatti, richiama il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo i quali ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo. Afferma inoltre che non è dovuto alcunché all'istante, nemmeno in merito alla presunta mancata lavorazione della disdetta da parte di TIM, in quanto osserva che l'istante non ha mai inoltrato a TIM una missiva di recesso, avendo invece, optato per la migrazione dell'utenza, verso il gestore FASTWEB e non ottenendo la migrazione dall'OLO, avrebbe incardinato un primo procedimento UG 33181/2018 nei confronti di TIM e Fastweb (Doc. 3) (nel quale presentava anche istanza ex art. 5). Riferisce che all'istanza UG 33181/2018 seguiva la seconda istanza GU14/128968/2019 (Doc.4), che si concludeva con provvedimento di definizione che escludeva ogni responsabilità di TIM per la mancata migrazione e rigettava ogni richiesta dell'istante formulata nei confronti della comparente sia in punto di indennizzi che di storni, statuendo che "Dalla documentazione al fascicolo è emerso, con ogni evidenza, che l'esecuzione del contratto da parte di Fastweb S.p.A. si è resa impossibile per ragioni tecniche oggettive, indipendenti dagli operatori convenuti" (doc. 5). Eccepisce pertanto una violazione del principio del ne bis in idem che dovrebbe condurre il Corecom alla declaratoria di inammissibilità dell'istanza, almeno in punto di indennizzi ex art. 7 Del. 347/2018. e in ogni caso, come si evincerebbe dalla lettura del testo del provvedimento di definizione allegato (cfr. Doc. 5), l'infondatezza nel merito di tutte le domande avversarie, relative alle problematiche asseritamente subite in fase di passaggio tra operatori. In ragione di quanto sopra, contesta la sussistenza dei presupposti per richiedere ed ottenere l'indennizzo ex art. 7 delibera 347/2018 (sul rigetto del quale l'Autorità si è peraltro già pronunciata), ma esclude altresì il rimborso dei canoni legittimamente addebitati da TIM, nelle more della migrazione, anche perché durante tale periodo, la controparte pur volendo migrare, ha comunque continuato a fruire dei servizi prestati da TIM che, pertanto, devono essere remunerati. Contesta, infine l'esistenza di disservizi o malfunzionamenti e, osserva che l'istante non ha prodotto reclami, in ciò richiamandosi al consolidato orientamento dell'Agcom in virtù del quale non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato il reclamo prima di rivolgersi all'autorità. Per i medesimi motivi esclude che si possa riconoscere l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, vanno esaminate le eccezioni sollevate dall'operatore e precisamente - l'eccezione di inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 14, comma 3 del regolamento di cui all'allegato a della delibera 353/19/cons - in relazione alla richiesta sub h) Indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio da TIM a Fastweb, l'eccezione di inammissibilità per violazione del ne bis in idem.

Quanto alla prima eccezione (violazione dell'art. 14): L'eccezione è infondata in quanto, secondo l'art. 14 del Regolamento sulle procedure, il divieto di introdurre

questioni nuove nella fase di definizione, si riferisce all'oggetto della richiesta di definizione e dunque alla possibilità di introdurre istanze nuove e diverse rispetto a quelle dedotte in sede di conciliazione. Viceversa non può riferirsi al corredo probatorio prodotto dalle parti che, anzi, in sede di definizione, deve essere necessariamente implementato al fine di adempiere all'onere della prova. È principio ormai consolidato che "Ai fini dell'ammissibilità della domanda in sede di definizione è sufficiente accertare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione discussa sia la medesima". Dalla documentazione in atti, emerge che l'istanza di conciliazione inoltrata al Corecom riguardava esattamente le medesime doglianze fatte valere nella controversia che oggi ci occupa: identiche le parti della controversia, identica la causa petendi, identico il petitum. Pertanto l'istanza è certamente ammissibile e l'eccezione dell'operatore deve essere conseguentemente rigettata.

Quanto alla seconda eccezione (violazione del principio del ne bis in idem): L'operatore eccepisce, rispetto all'istanza sub h), violazione del principio del ne bis in idem e a tal proposito osserva come l'utente abbia già proposto, con riferimento agli stessi fatti, conciliazione acquisita in data 25/03/2019 e successivamente definita, nell'ambito del procedimento GU14/128968/2019 (Doc.4). Effettivamente nel provvedimento decisorio adottato nell'ambito del GU14/128968 prodotto dall'operatore si legge "l'utente l'8 giugno 2018 ha richiesto a fastweb l'attivazione dei servizi voce e adsl sul numero 078****18, previa migrazione da Tim; tuttavia, benché sia trascorso un anno dalla richiesta, il servizio non è stato attivato. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste: 1) corresponsione dell'indennizzo per ritardata attivazione dei servizi ADSL e voce; corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 4 settembre; 3. Attivazione dei servizi ADSL e voce sul numero 078****18" Nel formulario della presente definizione l'operatore riferendo che "in data 08/06/2018 richiedeva la migrazione da Tim verso altro operatore, che non andava a buon fine poiché la centrale adsl Tim risultava essere satura... chiede Indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio da Tim". È evidente che la domanda sub h) (la mancata attivazione dei servizi a seguito della mancata conclusione della procedura di migrazione da Tim a Fastweb) è la medesima sulla quale si è già pronunciata l'Autorità (alla quale la definizione è stata inoltrata per competenza ai sensi dell'art. 22 del regolamento di procedura) nell'ambito della procedura GU14/128968. Va dunque dichiarata l'inammissibilità dell'istanza sub h) per violazione del principio del ne bis in idem, avendo l'istante richiesto a codesto Corecom di pronunciarsi nuovamente sulla medesima procedura di migrazione sulla quale si è già pronunciata l'Autorità.

Nel merito e alla luce di quanto emerso all'esito dell'esame del copioso corredo probatorio prodotto, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito esposto.

- 1) Storno/rimborso di importi indebitamente fatturati di cui (lett a), b) e j).

La richiesta sub j) di rimborso del costo di attivazione del servizio Tim SMART, non può essere accolta in quanto la stessa parte istante ha prodotto la documentazione che la destituisce di fondamento. Allega, infatti, agli atti un documento di riepilogo dell'offerta contrattuale, datato 16/11/2015 e a lei indirizzato (certamente ricevuto visto che lo ha prodotto!), nel quale si chiarisce che l'abbonamento per l'offerta Tim Smart proposto a € 29,00 mensili, prevede anche un contributo di attivazione che in promozione viene offerto a € 39,00 (anziché a € 78,00) per i clienti che scelgono di pagare con RID o che sono già domiciliati. Nel medesimo documento si legge inoltre: "... Se l'Offerta TIM SMART non corrisponde a quanto hai richiesto, potrai chiederne la disattivazione entro la data di scadenza della quarta fattura della tua linea di casa successiva all'attivazione di questa Offerta. ...". Ebbene la parte istante che ha prodotto il documento non può oggi disconoscere il contenuto che deve darsi per acquisito e ovviamente non può sostenere di non essere stata adeguatamente informata riguardo alle condizioni contrattuali. A fronte dell'asserita difformità, inoltre, ben avrebbe potuto chiedere la disattivazione dell'offerta entro la quarta fattura, facoltà che tuttavia ha scelto di non esercitare. Né d'altro canto è possibile prendere in considerazione il reclamo inoltrato via fax l'11/01/2016 con il quale si contestava il contributo di attivazione, poiché mancando la ricevuta di consegna l'istante non ha fornito la prova averlo inoltrato all'operatore. Vanno rigettate le richieste sub a) e b) di indennizzo per l'attivazione non richiesta di Tim Music (dal 08/10/2015 al 31/10/2015) e Internet Play (dal 11/11/2016 al 18/06/2016) stante l'assenza di un reclamo; il fax del 11/01/2016 depositato dall'istante risulta, infatti, sguarnito delle ricevute di consegna al gestore e l'art. 14 comma 4 esclude che possa procedersi alla corresponsione di un indennizzo "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".

Né si può procedere allo storno delle relative somme perché dalla documentazione prodotta risulta che l'operatore ha già provveduto in tal senso.

L'opzione Tim music: è presente esclusivamente nella fattura di dicembre 2015 (RR01840176), dove la voce viene prima addebitata, ma nel contempo stornata; pertanto l'istante non ha sostenuto alcun costo.

L'opzione internet Play la stessa risulta

- nella fattura del dicembre 2015 (RR01840176), ma, anche in questo caso la voce risulta stornata e dunque senza addebito di costi per l'istante;

- nella fattura di gennaio 2016 (RR00164316), dove risulta un addebito di € 3,03 ed uno storno di € 0,98;

- nelle fatture di febbraio 2016 (RR00373403), marzo 2016 (RR00531118), maggio 2016 (RR00996380) e giugno 2016 (RR01197537) in ciascuna delle quali risulta un addebito di € 3,03 e nella fattura di luglio (RR01344757) nella quale, infine, risulta un addebito di € 1,31;

- nella fattura di aprile 2016 (RR00773049) prodotta sia dall'operatore che dall'istante, che riporta un addebito di € 3,03, ma nel contempo da atto di un rimborso di € 8,48 sempre riferibile all'opzione Internet Play in relazione ad una segnalazione del 03/03/2016; L'operatore ha poi prodotto la fattura di agosto 2016 dalla quale risulta l'ulteriore rimborso di € 10,28.

L'istante dunque non risulta aver sostenuto alcun costo né per Tim music né per Internet Play (a seguito del ricalcolo risulterebbe anzi un saldo positivo di € 0,25 = € 18,76 rimborsi -€ 18,51 addebiti).

2) Rimborso per fatturazione a 28 giorni (lett. e),

Sul punto si ricorda che 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 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". In considerazione di quanto sopra la richiesta merita accoglimento e l'operatore, laddove non abbia già provveduto in tal senso, dovrà restituire all'istante le differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera n. 112/18/CONS.

3) Rimborso del costo di intervento tecnico pari ad € 97,60 (lett g);

La domanda, formulata in maniera alquanto generica, tanto che non si comprende a che titolo sia stata fornita l'assistenza (il riferimento all'"Assistenza su misura" nell' intestazione della scheda d'intervento, lascerebbe intendere che si tratti di una assistenza suppletiva attivabile su richiesta e a pagamento del richiedente), non può essere accolta perché l'utente non ha fornito la prova dell'avvenuta contestazione della fattura (dicembre 2017) e, anzi, dall'esame della documentazione in atti, prodotta dalla medesima istante, risulta che ha autorizzato l'addebito (apponendo la propria firma in calce alla scheda d'intervento subito dopo Firma e timbro del cliente o persona delegata per autorizzazione addebito). Va detto, inoltre, che non vi è neppure certezza sull'importo, stante l'evidente incongruenza tra quello riportato sulla scheda d'intervento (€ 97,60) e la somma effettivamente addebitata in fattura (€ 67,10).

4) Rimborso di tutti i canoni applicati successivamente alla richiesta di disdetta, ovvero dal 12/11/2017 al 27/03/2020 (lett. f), rimborso costo di invio della fattura cartacea calcolato dal 03/03/2017 al 27/03/2020 (lett. d) e indennizzo per malfunzionamento del servizio (lett. i) L'Istante ha regolarmente e formalmente inviato comunicazione di recesso; ha, infatti, depositato agli atti una richiesta datata 29 ottobre 2017 inoltrata mediante PEC (con allegata ricevuta di avvenuta consegna) all'indirizzo di posta elettronica telecomitalia@pec.telecomitalia.it, con la quale comunica di voler recedere dal contratto di abbonamento con decorrenza dal 12/11/2017. Tenuto conto che, ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del c.d. Decreto Bersani, l'operatore ha un termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta per gestire il recesso, egli avrebbe dovuto entro la scadenza suddetta (29/11/2017) disattivare i servizi e chiudere il ciclo di fatturazione. Di conseguenza, ogni fattura emessa dal gestore dopo la data di efficacia del recesso è illegittima e l'istante ha diritto al rimborso/storno delle fatture pagate e/o insolte, non

risultando fondata la pretesa creditoria a fronte di un servizio disdettato. In questa prospettiva l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli addebiti riferiti alla numerazione 0783/899918 riguardanti il periodo successivo al 29 novembre 2017. Analogamente deve accogliersi la richiesta sub d) di restituzione delle spese addebitate per la spedizione della fattura limitatamente al periodo successivo al 29 novembre 2017, in quanto ricompresa nella più ampia previsione di "storno/rimborso delle fatture emesse dopo l'efficacia del recesso". Viceversa la medesima istanza va rigettata per il periodo precedente (dal 3/03/2017 al 29/11/2017) atteso che ai sensi delle condizioni generali di contratto le spese per l'inoltro del documento cartaceo sono a carico del cliente, a meno che, lo stesso non abbia attivato i servizi che comportano l'eliminazione della copia cartacea (visualizzazione attraverso la sezione MyTIM del sito tim.it oppure invio fattura digitale), circostanza quest'ultima della quale non vi è prova in atti. Neanche in questo caso rileva il c.d. reclamo del 03/03/2017 che non è la segnalazione di un disservizio, ma reca una semplice richiesta di rettifica del codice fiscale. Non può essere accolta neanche la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio adsl + voce per oltre un mese, segnata dal 30/07/2019 al 09/09/2019. L'utente, infatti, chiedendo di recedere dal contratto, ha chiaramente dichiarato e dimostrato di non avere più alcun interesse alle relative prestazioni e, pertanto, non ha neppure titolo per presentare reclami e pretendere l'adempimento o il corretto adempimento della prestazione.

5) Indennizzo per mancato riscontro ai reclami del 11/01/2016, 03/03/2017, 07/08/2019, 30/03/2020.

L'istante ha depositato agli atti e chiede l'indennizzo per la mancata risposta:

- del reclamo depositato agli atti, datato 11 gennaio 2016 inviati via fax, il quale tuttavia risulta sguarnito delle ricevute di consegna al gestore e, da orientamento costante dell'AGCOM, deve essere rigettata la domanda dell'utente volta ad ottenere un indennizzo per mancata risposta dell'operatore al reclamo qualora la parte non sia in grado di fornire la prova dell'avvenuto invio del reclamo stesso;
- del fax asseritamente inviato il 3 marzo 2017, il quale non può essere utilmente considerato ai fini dell'erogazione del relativo indennizzo in quanto non presenta le caratteristiche di un reclamo. Il reclamo infatti è "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Pertanto non può essere considerato "reclamo" una nota che reca una semplice richiesta di rettifica del codice fiscale;
- della segnalazione del disservizio del 07/09/2019, che tuttavia essendo pervenuta dopo la comunicazione del recesso non può essere utilmente considerata perché chiedendo di recedere dal contratto, l'istante ha dichiarato di non avere più alcun interesse alle relative prestazioni e, pertanto, non ha neppure titolo per presentare reclami che sollecitino l'adempimento;
- della diffida del 30 marzo 2020, inviata dal legale dell'utente via PEC (mail della quale produce la ricevuta che ne attesta la consegna al destinatario) la quale, tuttavia, non contenendo alcuna richiesta di chiarimenti, ma preannunciando solamente un

contenzioso, non può essere definita come un reclamo in senso proprio. Pertanto dalla mancata risposta non può derivare alcun indennizzo in favore dell'utente.

Ciò nonostante, si evidenzia come la mancanza di un riscontro da parte dell'operatore ha costretto l'utente a rivolgersi al Corecom per veder tutelati i propri diritti. Ne consegue che, alla luce della condotta, comunque omissiva del gestore, possa essere riconosciuto all'istante un indennizzo, da determinarsi in via equitativa in € 200,00.

6) Spese legali

La richiesta di rimborso delle spese legali di cui alla lettera k) non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie si svolge integralmente mediante la piattaforma Conciliaweb, è completamente gratuita e non necessita dell'assistenza di un legale. Tuttavia, possono essere riconosciute a favore dell'utente delle spese di procedura, che tenuto conto del parziale accoglimento dell'istanza e, nel contempo, della particolare complessità della controversia che l'ha indotta a rivolgersi ad un legale, si quantificano in euro 100,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. Tim X (Kena mobile), oltre a corrispondere € 100,00 per le spese di procedura è tenuta, a favore dell'istante:

- a restituire, laddove non abbia già provveduto, i giorni erosi secondo le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera n. 112/18/CONS;
- a stornare ovvero, in caso di avvenuto pagamento, a rimborsare a favore dell'istante quanto fatturato in merito alla utenza. 0783899918 dopo la data del 29 novembre 2017;
- a corrispondere € 200,00 a titolo di indennizzo per omessa risposta al reclamo/diffida del 30/03/2020.

Tim X (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Cagliari, 14 settembre 2021

Il componente con funzioni
vicarie del Presidente
G. CESARACCIO