

### DELIBERA N. 11 del 25/01/2021

# P.R. / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/312317/2020)

#### Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 25/01/2021;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Molise; VISTA la legge regionale del Molise 26 agosto 2002, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)";

VISTA l'istanza di P.R. del 30/07/2020 acquisita con protocollo n. 0329711 del 30/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A



Il ricorrente, nella descrizione dei fatti afferma: Il sig. P.R., M.llo in forza presso il Nucleo di Polizia Economico Finanziaria - Guardia di Finanza Campobasso, è titolare assegnatario dell'utenza di telefonia mobile (U.M.C.I.) n.338.....353, - con note del 23.10.2017 e ss., veniva comunicata la disattivazione del servizio con fatturazione a carico degli utilizzatori per il mancato pagamento della fattura n.7X1004605691 per € 31,27, scadenza 25.11.2010; - il P.R. sia telefonicamente sia a mezzo mail comunicava il pagamento di detta fattura avvenuto in data 25.11.2010, come da bollettino che si allega anche alla presente; - Ciò nonostante codesta spett.le Telecom non solo non dava riscontro ai reclami ma provvedeva anche alla disattivazione del servizio voce ed internet con fatturazione a carico degli utilizzatori. in data 27.11.2019 veniva inoltrato regolare reclamo a mezzo pec tramite il proprio difensore Avv. G.M., reclamo rimasto privo di riscontro. Il medesimo ricorrente formula le seguenti richieste: Pagamento dell'indennizzo per arbitraria disattivazione del predetto servizio e per la mancata risposta ai reclami inoltrati. Nelle controdeduzioni alle memorie dell'operatore, il sig. P.R., rappresentato nel presente procedimento dall'Avv G.M., giusta procura in calce al presente atto, nel riportarsi integralmente a tutto quanto esposto e richiesto nel modello GU14 presentato, impugna e contesta l'avversa memoria difensiva pervenuta in data 14/10/2020 essendo infondata in fatto ed in diritto per i seguenti MOTIVI SULL'ECCEZIONE DI INAMMISSIBILITÀ PER MANCATO DEPOSITO DEL VERBALE DI CONCILIAZIONE Secondo Telecom l'istanza di definizione è inammissibile in quanto " nel fascicolo istruttorio non è allegato il verbale di conciliazione ". Un'eccezione che non trova fondamento alcuno, in quanto, se il difensore di controparte avesse prestato maggiore attenzione, avrebbe costatato che, come si evince dalla schermata di conciliaweb, il verbale è stato inserito correttamente al momento della presentazione dell'istanza alla voce "precedenti conciliazioni " nel quale si legge testualmente : data conciliazione: 04/05/2020 organismo : Corecom, verbale: si trova l'allegato file conciliaweb/file/utenti/2020/01/10/189336/189336/procedimenti/312317/conciliazioni/ 53020/Verbale+CORECOM+mancato+accordo+04.05.2020. pdf (cfr. all.n.1). Per mero tutiorismo difensivo si evidenzia, altresì, che nell'istanza di definizione basterebbe anche solo indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione, che, peraltro, nel nostro caso sono ben indicati. Alla luce di quanto sopra, si chiede di rigettare l'eccezione di inammissibilità formulata da Telecom. NEL MERITO SULL'INAMMISSIBILITÀ DELLA RICHIESTA PECUNIARIA Secondo Telecom, le doglianze del sig. P.R. sono infondate in quanto sarebbe stato sospeso solo il piano a pagamento "TIM TUO". Nulla di più inesatto e non conforme a verità. È necessario fare una ricostruzione storica per meglio comprendere la vicenda. Il sig. P.R., Maresciallo in forza presso il Nucleo di Polizia Economica finanziaria – Guardia di Finanza di Campobasso, è titolare assegnatario dell'utenza di telefonia mobile (UMCI) n. 338.....353, con opzione TIM DUO (fatturazione diretta al dipendente), che prevede la fonia e internet e il servizio Bundle dati Tim Tuo per utenza fonia. Con missiva del 23 ottobre 2017 la Telecom comunicava la disattivazione del "servizio con fatturazione a carico degli utilizzatori" per il mancato 3 pagamento della fattura n. 7X1004605691 per € 31,27 con scadenza 25.11.2010 (una fattura di 7 anni prima, mai fino ad allora

Af



sollecitata). Immediatamente il P.R., sia telefonicamente al servizio clienti (reclamo n. 7-41083385164) sia a mezzo mail, comunicava il pagamento della fattura allegando anche la ricevuta. La Telecom senza fornire riscontro alcuno, e senza ulteriore sollecito e comunicazione, in data 14/04/2019 sospendeva il servizio fatturato all'utilizzatore, sia per voce sia per internet sia il servizio Bundle dati Tim Tuo per utenza fonia. La data di disattivazione è stata riportata nello stesso modello del GU14, ma anche questa è sfuggita a controparte. La sospensione dei servizi, posta in essere dalla Telecom dal 14/04/2019 fino a metà marzo 2020, è stata totalmente arbitraria, in quanto il cliente ha più volte dato prova del pagamento della fattura; tra l'altro trattasi di una fattura risalente a 10 anni prima e di un importo irrisorio (euro 31,27)! Peraltro il P.R. non è stato mai moroso. L'eccezione mossa dalla Telecom secondo cui la ricevuta non avrebbe alcun rilievo (in quanto i codici telematici della ricevuta compilati "a mano" non consentono di verificare il soggetto che ha effettuato il pagamento, il versamento della somma e la riferibilità dell'incasso al conto 6/10) è totalmente infondata. Il cliente ha fornito una ricevuta di pagamento di un bollettino, peraltro inviato dalla stessa Telecom Italia, come unica modalità di pagamento, nel 4 quale si indica il conto corrente, la somma, il numero della fattura, il destinatario, il numero di telefono e dove ben visibile risulta il timbro delle Poste Italiane, con la data dell'avvenuto pagamento: 25/11/2010. La circostanza che l'incasso non sarebbe arrivato al destinatario (ossia Telecom) è un problema che Telecom deve risolvere con Poste Italiane e che non può, in alcun modo, ripercuotersi sull'utente che -si ribadisce- ha dato più volte prova del suo regolare adempimento. Sul punto è necessario, altresì, evidenziare che la Telecom a pagina 4 della propria memoria afferma "la sospensione dei servizi, non può comunque essere ritenuta contra jus, perché esattamente prevista dal contratto e dalle condizioni generali " e allega condizioni contrattuali del 2016. Sfugge a Telecom che stiamo parlando di un contratto antecedente al 2016; si consideri già solo che la fattura oggetto della questione è datata 25/11/2010. A ciò aggiungasi, per mero tutiorismo difensivo, che, tra l'altro, le stesse condizioni del 2016, al punto 7.10, testualmente prevedono " Tim avrà diritto di sospendere il Servizio di Traffico in uscita, per i servizi internazionali con operatore e per le telefonate in roaming internazionale, dandone preventivo avviso al Cliente almeno dodici ore prima della sospensione", ma al P.R. l'ultima comunicazione è stata data nel 2017, ben 2 anni prima del distacco. Ne consegue che la disattivazione dei servizi per ben 11 mesi è stata totalmente arbitraria. 5 Con riferimento, poi, alla somma richiesta, essa non ha natura risarcitoria, bensì è stato chiesto l'indennizzo per l'arbitraria disattivazione dal 14/04/2019 a metà marzo 2020, per un totale di circa 330 gg, sia per il servizio voce sia internet sia per il servizio Bundle dati Tim Tuo per utenza fonia, calcolato come previsto dalle delibere in materia. Sul punto si consideri l'allegato B alla delibera 268/18/Cons., che, all'art. 5, prevede la somma di € 7,50 per ogni giorno di sospensione per ciascun servizio. Peraltro si consideri, altresì, che trattasi di un'utenza business, e, pertanto, la somma va aumentata. A ciò si aggiunga l'indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta ai reclami; e non solo a quelli anche telefonici fatti dal cliente nel 2017, come da codice stesso sopra riportato, ma anche, da ultimo, al reclamo tramite il sottoscritto difensore del 27/11/2019, reclami rimasti tutti privi di riscontro. In merito alla posizione di Poste

A



Italiane Nella comunicazione fatta da Poste Italiane e depositata dalla stessa Telecom si legge testualmente "è presente il vcy n. 368 di € 31,27 che risulta accreditato sul CC 920108 in data 30/10/2010 da Cuas Bari , con bollettino sostitutivo : non siamo in grado di confermare il nominativo del versante in quanto il bollettino originale risulta smarrito nelle fasi della lavorazione". Da questa risposta, a differenza di quanto sostenuto da Telecom, emerge che il pagamento vi è stato, altrimenti Poste Italiane non avrebbe 6 accreditato le somme e cosa, ancora più grave, le Poste stesse hanno smarrito il bollettino nella lavorazione. Ne consegue che, come sostenuto e provato dal P.R. (in possesso della copia del bollettino pagato, in atti), il pagamento è avvenuto; pertanto, eventuali ulteriori problemi la Telecom avrebbe dovuto risolverli direttamente con Poste, senza privare il cliente del servizio, regolarmente pagato. Un'ulteriore osservazione è necessario fare: se, come si evince dalla missiva di Poste, la Telecom ha ricevuto la somma in data 30/10/2010, non si comprende perché il servizio al P.R. sia stato disattivato. Alla luce di tutto quanto sopra evidenziato si insiste per l'accoglimento delle richieste tutte così come formulate nel modello GU 14.

# 2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: Con lettera datata 5 agosto 2020, Rif. GU14/Corecom Molise, n. 312317/2020, ricevuta in pari data, il Corecom Molise comunicava a TIM, la ripresa del procedimento di definizione della controversia in oggetto con richieste istruttorie e indicazione di termini e modalità per il deposito di memorie e repliche. UTENZA INTERESSATA Utenza mobile 338.....353- attiva. FATTI ALL'ORIGINE DELLA CONTROVERSIA La controparte lamenta la disattivazione del servizio per fatto asseritamente imputabile a TIM. Assume l'istante che TIM avrebbe sospeso la Rif.: GU14/Corecom Molise, n. 312317/2020 P.R./ TELECOM ITALIA S.p.A. 2 linea a seguito del mancato pagamento di una fattura n.7X1004605691 per € 31,27, con scadenza 25.11.2010); conto, invece, asseritamente saldato entro i termini di scadenza. RICHIESTE DELL'ISTANTE Sulla scorta di tali premesse, l'istante richiedeva a TIM: "Pagamento dell'indennizzo per arbitraria disattivazione del predetto servizio e per la mancata risposta ai reclami inoltrati". DOCUMENTI PRODOTTI DALL'ISTANTE La controparte in uno alla propria istanza di definizione deposita un reclamo datato 27.11.2019. L'istante non deposita verbale di conciliazione. All'udienza, dinanzi al Corecom Molise, le parti precisavano le rispettive posizioni, senza tuttavia addivenire a nessun accordo, nemmeno parziale; pertanto il conciliatore si limitava a prendere atto della mancata conciliazione. Il Corecom Molise ha, quindi, assegnato alla Tim termine sino al 15 ottobre 2020 - tenuto conto di quanto previsto dall'art. 3 comma 2 della Delibera 353/19/CONS, e dall'art 16 comma 2, del relativo Allegato A, in relazione alla sospensione feriale dei termini - per la presentazione di memorie e il deposito di documenti e ulteriore termine di 20 giorni per integrazioni e repliche. Con il presente atto TIM, nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata dal Sig. P.R., per i motivi di seguito indicati. MOTIVI DI INAMMISSIBILITA' 1) In

A



via preliminare. Inammissibilità/irricevibilità della presente istanza per mancato verbale di conciliazione. L'esponente società intende rilevare l'inammissibilità dell'istanza di definizione per violazione dell'art. 14 co. 3 delibera 359/19/CONS, atteso il mancato deposito del verbale di conciliazione. Nel fascicolo istruttorio non è allegato il relativo verbale di conciliazione. Il deposito del verbale rappresenta una condizione necessaria per l'espletamento della successiva fase di definizione e, soprattutto, un presupposto indispensabile per garantire il pieno diritto di difesa all'odierna comparente. Il deposito del verbale, infine, consente anche di verificare la tempestività dell'istanza di definizione, rispetto ai termini assegnati per l'introduzione della seconda fase del procedimento. 3 In mancanza di tale indispensabile allegazione la domanda deve essere inesorabilmente dichiarata inammissibile. 2) Sempre in via preliminare. Inammissibilità della richiesta pecuniaria svolta nei confronti di TIM. Comunque, inammissibilità delle domande volte a formulare richieste risarcitorie In via preliminare, si ritiene opportuno sollevare l'eccezione di inammissibilità della richiesta pecuniaria avversaria, attesa la natura evidentemente risarcitoria della medesima che – quantificata in € 5.000,00- risulta svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS e, dunque, dotata di funzione satisfattiva e non meramente compensativa, con conseguente inammissibilità giusto quanto previsto dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS ("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. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno"). A tutto concedere, come da giurisprudenza costante anche dell'Ag.com, la richiesta avversaria, potrebbe 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: "Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale."). Pertanto, nella denegata ipotesi in cui le eccezioni svolte non dovessero essere accolte, TIM potrà tutt'al più, ove dovessero ricorrerne i presupposti (quod non), indennizzare l'istante ai sensi della legislazione di settore vigente, dovendo invece essere respinta ogni richiesta pecuniaria generica, non provata e, ad ogni buon conto, di importo eccessivo. Si domanda, pertanto, in via preliminare che la domanda risarcitoria formulata dall'istante venga dichiarata inammissibile, perchè in violazione dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS. MOTIVI DI INFONDATEZZA NEL MERITO 4 3) Infondatezza della domanda in punto di illegittima sospensione della linea mobile. Insussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della

Al



liquidazione di indennizzo Fermo restando quanto sopra rilevato, ad ogni buon conto, l'esponente società reputa opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto risulta da controllo all'interno dei propri sistemi. L'istante lamenta di aver subito un'illegittima sospensione della linea sulla SIM n. 338.....353, in data non precisata e per una durata non specificata. L'istante assume, infatti, di aver effettuato tempestivamente il pagamento del conto (6/10) che, invece, TIM segnala come insoluto. Le doglianze del Sig. P.R., in realtà, non sono fondate e, comunque, non trovano riscontro nei sistemi di TIM. In primo luogo, da verifica interna, il conto 6/10 non è mai stato saldato. Sotto tale profilo, infatti, nessun rilievo assume la ricevuta, relativa al bollettino postale premarcato, priva dei codici di sicurezza (VCY) telematici, dai quali è possibile ricavare i dati per abbinare il pagamento al conto telefonico. I codici telematici della ricevuta allegata, compilati irritualmente "a mano", non consentono di verificare il soggetto che effettua il pagamento, l'effettivo versamento della somma indicata nel bollettino e, soprattutto, la riferibilità dell'incasso al conto 6/10. TIM, comunque, per venire incontro alle esigenze dell'istante, appena ricevuto il documento, pur contestandone la regolarità, ha avviato le verifiche interne, anche coinvolgendo il delegato all'incasso (POSTE ITALIANE SPA). Dalle ricerche effettuate, sia nei sistemi di TIM sia nei sistemi di Poste Italiane, non è stato rinvenuto alcun pagamento corrispondente ai codici inseriti manualmente (si veda il contenuto della missiva di Poste Italiane del 4.10.2019 Doc.1). Sotto altro profilo si deve comunque rilevare che, a fronte dell'inadempimento dell'istante, TIM non ha comunque sospeso i servizi di fonia mobile, ma solo il piano a pagamento TIM TUO. Infatti, da verifica a sistema è emerso che in tutte le fatture successive a luglio 2019 è, comunque, presente traffico generato dall'utenza, sia in entrata che in uscita. E evidente, dalla ricostruzione operata poco sopra, come nessuna censura possa essere mossa al comportamento di TIM. Peraltro, in termini generali, la sospensione dei servizi, non può comunque essere ritenuta contra jus, perché esattamente prevista dal contratto e dalle condizioni generali applicabili e ricadente nell'ambito di un'attività gestionale posta a tutela del diritto di credito vantato dall'operatore, certamente insuscettibile di indennizzo, perché oggetto di apposita previsione contrattuale, conosciuta ed 5 accettata dall'istante al momento dell'attivazione dei servizi (cfr. Condizioni generali di abbonamento ai Servizi Mobili di TIM (Doc.2). Alla luce di quanto sopra, si può concludere che nessun indennizzo possa essere liquidato a favore dell'istante, nemmeno per la presunta mancata risposta ai reclami. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler: 1. in via preliminare, accertare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza di definizione per violazione dell'art. 14 co. 3 delibera 359/19/CONS, atteso il mancato deposito del verbale di conciliazione; 2. sempre in via preliminare, accertare e dichiarare l'inammissibilità della domanda risarcitoria formulata dall'istante, perché in violazione dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS; 3. nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, non provata per i motivi sopra esposti.

## 3. Motivazione della decisione

Af



Nel RITO si rilevano due eccezioni di inammissibilità sollevate dall'operatore: la prima riguarda l'inammissibilità/irricevibilità della istanza per mancato deposito del verbale di conciliazione: in merito si richiama la documentazione agli atti ove, nel formulario GU14 alla voce "Precedenti conciliazioni" è chiaramente presente il verbale di conciliazione UG/257240/2020 del 04/05/2020 concluso con mancato accordo tra le parti. Detto verbale è frutto dell'originario ricorso su formulario UG /257240/2020 promosso dall'istante in data 14/03/2020. Pertanto si ritiene di respingere la presente eccezione di inammissibilità. La seconda eccezione riguarda dall'operatore, "inammissibilità della richiesta pecuniaria avversaria, attesa la natura evidentemente risarcitoria della medesima": in merito alla presente eccezione, sollevata dall'operatore, di inammissibilità ed infondatezza della richiesta pecuniaria di risarcimento danni, si ritiene che essa non possa essere accolta in quanto, l'istante non menziona l'ipotesi di risarcimento danni; la quantificazione monetaria dallo stesso effettuata è da interpretarsi quale richiesta di indennizzi, storni, rimborsi, nell'ottica di tutela del contraente. Appare opportuno sottolineare che il risarcimento del danno è estraneo alla competenza dell'Autorità la cui sfera riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o rimborso/storno di somme non dovute, tuttavia quandanche nell'istanza fosse stata formulata ovvero paventata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione del criterio di efficienza e di ragionevolezza dell'azione, essa richiesta può essere interpretata come richiesta di un accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e dell'eventuale, conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale potrà, poi rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.(Delibera 276/13/CONS art.14.III.1.3). Pertanto si ritiene di respinge la presente eccezione di inammissibilità. Nel MERITO si registra il seguente petitum: A) Pagamento dell'indennizzo per arbitraria disattivazione del predetto servizio; mancata risposta ai reclami inoltrati. A) Pagamento dell'indennizzo per disattivazione del predetto servizio. Si evidenzia l'operato dell'utente/ ricorrente il quale ha effettuato il pagamento della fattura n.7X1004605691 dell'importo di €31,27 allegata in copia agli atti, in forma irrituale rispetto agli ordinari pagamenti standardizzati; infatti Poste Italiane con nota del 04/10/2019, in ordine alla forma di versamento adottata dall'utente, precisa che: "l'immagine della ricevuta fornita presenta dei dati descritti manualmente, discordanti nel numero dell'operazione vcy.". Orbene si ritiene che comportamento adottato dall'utente/creditore, abbia procurato contabilizzazione di fatturazione dell'operatore e quindi abbia concorso al verificarsi del disservizio, per cui si reputa necessario applicare in questa sede, quanto disposto dall'articolo 19 punto III.5.3 delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche "approvate con Delibera n.276/13/CONS dell'11/04/2013 riguardo alla ordinaria dell'utente/creditore. Pertanto rispetto all'arco temporale intercorrente dal 14/04/2019 (giorno di disattivazione della linea) al 27/11/2019 (giorno del reclamo PEC di cui agli atti), si ritiene che il l'utente abbia concorso al disservizio e quindi non si ravvisano gli estremi per il riconoscimento di indennizzo in favore del medesimo utente/istante. In data 27/11/2019 è intervenuto il reclamo tramite PEC del ricorrente di richiesta di

Af



riattivazione immediata del servizio e il pagamento dell'indennizzo per la disattivazione del predetto servizio e per la mancata risposta ai reclami inoltrati. Si premette che, se pur paventati dal ricorrente non sono dal medesimo in via probatoria dimostrati agli atti dell'odierno ricorso, altri reclami se non quello innanzi citato formulato con PEC del 27/11/2019; ciò premesso si illustra quanto di seguito: a decorrere dalla più volte richiamata PEC di reclamo del 27/11/2019, nell'alveo un comportamento diligente TIM s.p.a (Kena Mobile) aveva 1'obbligo, entro 30 giorni (ex art.8 delle condizioni generali di abbonamento), di rispondere al reclamo; la risposta sarebbe dovuta essere corredata da chiarimenti in merito allo stato dei fatti; l'operatore avrebbe dovuto auspicabilmente, inviare al ricorrente copia della sopra richiamata nota di riscontro di Poste Italiane del 04/10/19, al fine di chiarire e ricomporre la situazione e potenzialmente addivenire ad una soluzione concordata del problema. TIM s.p.a. invece, ha continuato a mantenere costante l'interruzione della linea con evidente nocumento per l'utente. Per i motivi sopra descritti, si ritiene negligente il comportamento dell'operatore perché contrario all'ottica della ricomposizione degli interessi delle parti, ricomposizione concordata che avrebbe potuto, tra l'altro, evitare l'odierno contenzioso. Pertanto, ai sensi del combinato disposto degli articoli 5 e 13 comma 3 e comma 6 della Delibera 347/18/CONS, si ritiene oggetto di indennizzo il seguente periodo compreso tra la data del 26/12/2019 (scadenza dei 30 giorni ex art.8 Condizioni generali di Abbonamento per risposta al reclamo) e la data del 14/03/2020 (di riattivazione del servizio) data determinata ai fini del computo e che va a coincidere con il giorno in cui è stato promosso il ricorso in sede di conciliazione -UG/257240/2020- in quanto il ricorrente afferma nelle controdeduzioni dell'odierno GU14 che il servizio è stato ripristinato: "...a metà marzo 2020..." in merito l'operatore nulla eccepisce limitandosi ad affermare nelle proprie memorie difensive del 07/10/2020 che: "1'utenza mobile 228.....352 è attiva". Il computo è il seguente: dal 26/12/2019 al 14/03/2020 = giorni 79 di disservizio. Giorni 79 x €7,50 pro die (ex artt.5 e 13 co.6 della Delibera 347/18/Cons)= € 592,50 x 2 utenza affari (art. 13 co.3 della Delibera 347/18/Cons)= € 1.185,00. Per quanto sopra illustrato, TIM s.p.a. (Kena Mobile) è tenuta a riconoscere in favore del ricorrente l'indennizzo di € 1.185,00 ai sensi del combinato disposto degli articoli 5 e 13 comma 3 e comma 6 della Delibera 347/18/CONS. B) mancata risposta ai reclami inoltrati Si conferma che, se pur paventati dal ricorrente non sono dal medesimo in via probatoria dimostrati, agli atti dell'odierno ricorso, altri reclami se non quello innanzi citato formulato con PEC del 27/11/2019. Come innanzi illustrato, si rimarca che a decorrere dalla più volte richiamata PEC di reclamo del 27/11/2019, nell'alveo un comportamento diligente TIM s.p.a (Kena Mobile) aveva l'obbligo, entro 30 giorni (ex art.8 delle condizioni generali di abbonamento), di rispondere al reclamo. L'operatore non ha adempiuto al proprio obbligo di risposta se non con la partecipazione all'udienza in sede conciliativa UG/257240/2020 in data 04/05/2020. Pertanto il periodo oggetto di indennizzo ai sensi dell'articolo 12 della Delibera 347/18/Cons, si estende dal 27/11/2019 al 04/05/2020 per un totale lordo di giorni 159 a cui bisogna defalcare n. 30 giorni ex art.8 delle condizioni generali di abbonamento per risposta al reclamo, per cui si perviene a giorni n. 129 netti e quindi: giorni n. 129 x € 2,50 pro die (ex art. 12 della Delibera

Af



347/18/Cons) = € 322,50 che si riconducono ad € 300,00 quale tetto massimo previsto dalla richiamata norma. Pertanto si ritiene di dover riconoscere a carico di TIM s.p.a. (Kena Mobile) ed in favore dell'istante l'indennizzo di € 300,00 ai sensi dell'articolo 12 della Delibera 347/18/Cons.

#### **DELIBERA**

### Articolo 1

- 1. Per le motivazioni espresse in premessa TIM s.p.a. (Kena Mobile) è tenuta a riconoscere in favore del ricorrente: A) l'indennizzo di € 1.185,00 ai sensi del combinato disposto degli articoli 5 e 13 comma 3 e comma 6 della Delibera 347/18/CONS. B) l'indennizzo di € 300,00 ai sensi dell'articolo 12 della Delibera 347/18/Cons.
- **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.

Campobasso, 25/01/2021

IL VICE PRESIDENTE

Avv. Nicola Lavanga