AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 23

D. P. / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/230048/2020)

Corecom Molise

NELLA riunione del Corecom Molise del 02 novembre 2020;

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 D. P. del 16/01/2020 acquisita con protocollo n. 0020692 del 16/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nel formulario GU14 afferma quanto segue: 1) applicazione indebita di servizi vari, penali e costi di disattivazione in seguito a richiesta di passaggio a Fastweb in data 6.10.18, entro dunque il 1 novembre 2018, data comunicata da TIM quale termine ultimo per effettuare il recesso o passare ad altro operatore, senza penali nè costi di disattivazione. Ciononostante la TIM ha applicato ingiustamente il costo di disattivazione di cui sopra. 2) In secondo luogo, mi sono visto addebitare in bolletta vari costi non dovuti, ovvero: a) il servizio internet pay, su varie fatture, benchè mai richiesto dal sottoscritto; b) l'opzione super internet, su varie fatture, benchè mai richiesto dal sottoscritto c) il servizio di intervento tecnico TIM telefonico del 27.7.18 per € 29,95 per disservizi che, come altro tecnico TIM intervenuto a casa in data 17.7.18 18.ha specificato essere non dovuti agli apparati o alla impianto interno del cliente , bensi dovuti a "probabile malfunzionamento esterno nella cabina". 3) In terzo luogo, denuncio la mancata risposta al mio reclamo inviato via pec in data 22.03.19 - In riscontro alle memorie dell'operatore l'istante, nelle controdeduzioni afferma: 1. Relativamente alla asserita "Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di rimborso". Sostiene l'operatore che il suo operato sarebbe privo di profili di censurabilità in quanto (sic) "le avverse deduzioni e richieste sono infondate per diversi motivi o, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale" e che, " in particolare, per quanto riguarda il presunto esercizio di un recesso ex art.70,comma 4 del d. lgs. n. 259/2003, l'istante non solo non fornisce la prova circa l'effettiva ricezione da parte di TIM della comunicazione di modifica (che 3 avrebbe giustificato il recesso in esenzione spese), ma non allega nemmeno il recesso (al fine di verificarne la tempestività)". Duole rilevare che siffatta apodittica notazione non fa altro che testimoniare l'omessa valutazione, da parte di TIM, dei fatti e documenti prodotti in atti dall'istante. a) E infatti sia nel formulario UG, che in quello GU14, che nella PEC di reclamo allegato, l'istante specifica chiaramente che "ha effettuato richiesta di passaggio a Fastweb in data 6.10.18". Tale circostanza, come noto, è prevista dalla legge come condizione necessaria e sufficiente per godere dell'esenzione da qualsiasi costo di disattivazione, in seguito a comunicazione di aumento tariffario, come in effetti eseguita da TIM per l'utenza di cui al presente procedimento. Nella fattura TIM del 4/9/2018, infatti, a pagina 4, si legge testualmente: "Comunicazione importante:modifica delle condizioni contrattuali - [...] Qualora non intendessi accettare la variazione indicata, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, hai il diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione". Il passaggio è stato per l'appunto richiesto dal'istante in data 6.10.18, dunque ampiamente entro i 30 giorni concessi dalla comunicazione di cui all'art. 70 C.C.E. Conseguentemente TIM ha ingiustamente applicato i costi di disattivazione. b) TIM sostiene che la contestazione dei costi relativi al servizio "super internet" sarebbe ingiustificata perchè le somme non dovute non sarebbero state oggetto di quantificazione e perchè l'istante non avrebbe prodotto la prova del pagamento degli importi per i quali viene richiesto il rimborso. Orbene anche tale osservazione appare del tutto priva di fondamento, in quanto le fatture contenenti tali costi sono state tempestivamente prodotte dall'istante in atti, e la relativa contestazione con richiesta di rimborso appare sin dal reclamo del 22 marzo

2019, del tutto disatteso da TIM. Del resto la stessa TIM, a pagina 4 delle sue memorie, ammette che il cliente ha regolarmente pagato tutte le fatture eccettuate quelle di ottobre, novembre, e dicembre. E a conferma di ciò TIM, per tramite di Euro Service SPA, nel richiedere con la missiva del 22.3.2019 (allegata) all'istante il pagamento delle fatture insolute ammette che le uniche fatture non pagate sono quelle successive al 12.11.2018, e che, pertanto, tutte le fatture precedenti interessate dagli addebiti "super internet" e "internet pay" sono state regolarmente pagate dall'istante. In ogni caso la quantificazione della richiesta economica è stata fatta sia nel formulario UG sia nel formulario GU14 ed è pari a €1000 omnia. c) TIM omette completamente di replicare sulla ulteriore richiesta dell'istante di rimborsare l'altro costo non riconosciuto relativo al servizio "internet pay", presente nelle fatture di agosto e settembre 2018, ammontante a € 40 + iva, regolarmente pagate dall'istante. a) TIM procede nelle sue memoria a fornire una ricostruzione dei fatti che mira a sconfessare alcune delle richieste dell'istante. In particolare TIM osserva che il cliente avrebbe avuto una linea "attiva … con pricing TUTTO ed opzione "superinternet". Dunque TIM lascerebbe intendere che il cliente avrebbe spontaneamente e volontariamente attivato il servizio opzionale "super internet". Peccato che non fornisca alcuna prova al riguardo, benchè l'onere della prova ricada su di essa. Com'è notorio, infatti, le stesse Linee Guida del 2013 (allegate) statuiscono (punto III.4.2.) che "nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che – trattandosi della maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 Cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. [...] A ciò si aggiunga, infine, che l'utente non sarà neanche tenuto a fornire la prova dei danni derivanti dall'inadempimento, dato che – come si vedrà sub art. 19 – gli indennizzi da inadempimento contrattuale, oggetto della pronuncia, sono già predeterminati." Dunque, stante la totale assenza di prove fornite al riguardo da TIM, non può che farsi valere la legittima richiesta di rimborso del servizio avanzata dal cliente, perchè mai richiesto e mai voluto. b) Pure non corrispondente a verità risulta l'affermazione di TIM che l'istante non avrebbe mai contestato l'applicazione dei costi di disattivazione e dei servizi non richiesti. Basti leggere la pec di reclamo agli atti. c) Anche il tentativo di TIM di giustificare in memoria l'addebito di €29,95 relativo all'intervento tecnico a domicilio , appare privo di pregio. Tale intervento, mai richiesto dall'istante, è stato originato esclusivamente dal malfunzionamento della rete internet, dovuto a guasto imputabile a TIM, come dichiarato dallo stesso tecnico nel verbale depositato in atti, nel quale si legge "KO rete impianto - Rete interna del cliente OK [...] Probabile malfunzionamento esterno nella

cabina esterna". Dunque il tecnico si è limitato a riconoscere che il guasto non era imputabile al cliente e che non poteva essere risolto in quella sede. 2) Relativamente alla asserita "Insussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione di indennizzi." Sostiene TIM che l'istante avrebbe chiesto la liquidazione di indennizzi/rimborsi per non meglio precisate fattispecie. Al contrario le fattispecie sono state chiaramente individuate già sin dalla formulazione dell'UG e sono comunque individuabili dalla ricostruzione dei fatti come risulta dalla produzione documentale in atti e dalle stesse ammissioni nelle memorie di TIM. In particolare l'istante ha diritto a: - Storno/Rimborso delle voci in fattura contestate sin dal reclamo del 22.3.19 ovvero: costi di disattivazione, costi "internet pay", costi "super internet", costi "intervento tecnico" - Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 22.3.19 - Indennizzo per malfunzionamento del servizio di cui all'intervento tecnico citato - Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti Alla luce di tale considerazione l'istante chiede al Corecom Molise di voler accogliere integralmente la richiesta dell'istante, condannando TIM al pagamento di una somma omnia non inferiore a € 1000. Il medesimo istante formula le seguenti richieste nel formulario GU14: Chiedo a TIM di : 1) stornare e rimborsare urgentemente i costi ingiustamente addebitati già descritti 2) pagare un congruo indennizzo per la mancata risposta al reclamo e per i disagi arrecati.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie afferma: Con il presente atto, TIM, nel contestare tutto quanto ex adverso dedotto, prodotto e richiesto eccepisce l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata dal Sig. P.D. per le seguenti ragioni. MOTIVI DI INFONDATEZZA NEL MERITO 1) Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di rimborso Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per diversi motivi o, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e, pertanto, ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. In particolare, per quanto riguarda il presunto esercizio di un recesso ex art.70, comma 4 del d. lgs. n. 259/2003, l'istante non solo non fornisce la prova circa l'effettiva ricezione da parte di TIM della comunicazione di modifica (che 3 avrebbe giustificato il recesso in esenzione spese), ma non allega nemmeno il recesso (al fine di verificarne la tempestività). Inoltre, l'istante contesta gli addebiti operati da TIM a titolo di penali e costi di recesso, nonché quelli relativi al servizio "super internet"(chiedendo i relativi storni/rimborsi) senza quantificare le somme non dovute, senza allegare tutti i conti telefonici contestati e senza, infine, depositare la prova dell'intervenuto pagamento degli importi per i quali viene richiesto il rimborso. La completa genericità degli addebiti, indeterminati e per nulla circoscritti e la totale assenza di allegazioni documentali, basterebbe a comportare l'integrale rigetto dell'avversa domanda, risultando peraltro l'esponente società impossibilitata a replicare adeguatamente alle pretese avverse, perchè impedita nelle verifiche degli eventi da cui originano queste ultime. Risulta dunque preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il

Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria. Generalmente, invero, in caso di domanda di storno o, comunque, di rimborso alla parte istante è sempre richiesto di depositare tutte le fatture contestate, precisando e quantificando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. È altresì necessario che l'istante documenti l'effettivo pagamento delle cifre per le quali eventualmente domandi il rimborso. In mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica e indeterminata "...stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIRper la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). La domanda dovrà essere inesorabilmente rigettata. 2) Infondatezza in fatto ed in diritto della richiesta di storno/rimborso formulata ex adverso. Fermo quanto sopra è, comunque, interesse di TIM dare conto dell'esito delle risultanze dei propri sistemi, al fine di ricostruire correttamente i fatti oggetto come riportati da controparte. L'istante aveva attiva con TIM la linea 0875.751215 con pricing TUTTO ed opzione "superinternet". In data 9.7.2018 l'istante, ben consapevole dell'esistenza del servizio aggiuntivo "superinternet", né chiedeva la cessazione che veniva immediatamente lavorata da TIM e finalizzata dal conto settembre 2018. In data 6.11.2018, poi, anche la linea veniva cessata a seguito di migrazione ad OLO e, dunque TIM emetteva la fattura di chiusura del ciclo di fatturazione (dicembre 2018 Doc.1), nella quale addebitava correttamente le sole spese di disattivazione, nella misura prevista dall'art. 11 (durata) delle condizioni generali di abbonamento (Doc.2). Da quanto sopra delineato emerge che l'istante fruiva regolarmente del servizio telefonico fino al 6.11.2018 e, dunque, che gli addebiti maturati fino a tale data risultavano legittimi e dovuti. L'istante, invece, in maniera ingiustificata ometteva il saldo non solo del conto di chiusura (dicembre 2018), ma anche delle fatture precedenti (ottobre e novembre 2018), relative appunto ai canoni maturati e ai servizi fruiti in data precedente alla migrazione. L'esponente ritiene anche opportuno rammentare in questa sede come l'esercizio del diritto di recesso/disdetta (anche operato indirettamente con migrazione come nel caso si specie) non libera hic et nunc il cliente dalle obbligazioni contrattuali preesistenti con l'operatore, atteso che quest'ultimo, a fronte di tale richiesta, sopporta dei costi di disattivazione a cui l'utente è obbligato a contribuire parzialmente. A ciò si aggiunga che la sussistenza dei costi indicati è anticipatamente indicata nelle condizioni di contratto, accettate dall'utente finale all'atto dell'attivazione della linea o della scelta del piano tariffario. Risulta, pertanto, evidente, come TIM, in presenza di una migrazione della linee produttiva, in ogni caso, dell'interruzione del rapporto contrattuale in essere tra le parti – abbia correttamente applicato, all'atto della

cessazione, le spese di disattivazione e le somme dovute per la fruizione del servizio fino alla cessazione della linea. Alla luce di quanto sopra, gli addebiti oggi insoluti ammontanti ad € 173,59, genericamente contestati dalla parte istante sono legittimi e come tali perfettamente dovuti. Peraltro, si deve notare che medesima conclusione deve valere anche nella denegata ipotesi in cui l'adito Corecom ritenesse applicabile la fattispecie di recesso in esenzione spese ex art. 70, comma 4 del d. lgs. n. 259/2003. 5 Infatti, ferma la già eccepita carenza di allegazioni documentali a sostegno di tale pretesa, le somme insolute si riferiscono a spese per canoni e servizi maturati e fruiti da parte istante, in data antecedente alla migrazione, finalizzata , come specificato e documentato, il 6.11.2018. La domanda avversaria risulta, dunque, in ogni caso infondata. Al pari anche la domanda di rimborso, come formulata ex adverso, deve essere integralmente rigettata. Anche sul punto, infatti, la controparte non ha correttamente documentato la propria pretesa in quanto, a fronte delle fatture ricevute da TIM, lo stesso non ha mai contestato alcunchè nei termini e modi previsti nell'art. 23 delle condizioni generali di contratto (Doc.2). Peraltro, si segnala che la parte istante in data 9.7.2018 esercitava il recesso dall'opzione "superinternet", che a far data dal mese di agosto 2018, pertanto, non veniva più fatturata. Da ciò si deduce che l'addebito per l'opzione si riferiva a servizio opzionale ben conosciuto dall'istante (tanto che veniva esercitata disdetta) e, in ogni caso, che lo stesso servizio avrebbe potuto essere in qualsiasi momento cessato agevolmente dalla controparte, previo semplice contatto con il servizio clienti. Si conferma, poi, anche la regolarità dell'addebito di € 29,95 riferito ad un intervento a pagamento effettuato da tecnico TIM a domicilio il 20.07.2018. Tale intervento, richiesto espressamente dall'istante, prevedeva la configurazione del Router collocato presso l'abitazione di quest'ultimo. La configurazione dell'apparecchio, evidentemente, costituisce un intervento opzionale e aggiuntivo di certo non compreso nel canone mensile dovuto per la fruizione dei servizi di fonia ed internet e, per tale ragione, fatturato separatamente da TIM. Da quanto sopra si può concludere che tutti gli importi addebitati nei conti oggi genericamente contestati da parte istante sono dovuti e, pertanto, nessun rimborso potrà essere riconosciuto a favore del Sig. P.D.. Anche sotto tale profilo, la domanda avversaria non può trovare accoglimento. 3) Insussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini della liquidazione di indennizzi. 6 Come anticipato poco sopra, l'istante richiede al Corecom di liquidare in proprio favore rimborsi/indennizzi per una non meglio precisate fattispecie. Fermo tutto quanto sopra dedotto anche in punto di genericità della domanda, si deve rilevare come, ad ogni buon conto, secondo la scrivente difesa, l'adito Corecom non possa riconoscere, in ogni caso, alcun indennizzo in favore dell'istante. Infatti, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto essendosi limitata ad addebitare solo le somme dovute per servizi regolarmente richiesti e fruiti dall'istante e i corrispettivi legati alla disattivazione della linea, come previsti dalle condizioni generali di contratto espressamente assentite dall'istante. Pertanto, l'esponente società non ha in nessun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo richiesto ex adverso. In ogni caso, le fattispecie contestate ex adverso (inquadrabili al massimo in una errata fatturazione) non costituiscono ipotesi indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché

non ricomprese nel numerus clausus delle di quelle elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. In conclusione, ai fini della vicenda che ci occupa, ogni richiesta anche in punto di indennizzi deve intendersi rigettata, perchè infondata in fatto e in diritto, oltrechè priva di adeguato supporto probatorio. Ad ogni buon conto si deve rilevare come non risultino comunque a sistema tempestivi e validi reclami dell'istante e la controparte in questa sede non sia in grado di provare il contrario. Da ciò consegue l'impossibilità di liquidare somme a titolo di indennizzo, in favore del Sig. P.D., anche a titolo di mancata risposta a reclamo. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché, infondata in fatto e in diritto. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Molise di voler: 1. 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

reliminarmente in TEMA DI RITO, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che il ricorrente ha promosso il tentativo di conciliazione a cui ha aderito l'operatore, detta fase si è conclusa con verbale UG 201489 del 16/01/2020 di mancato accordo. NEL MERITO si ritiene che la domanda dell'istante possa essere parzialmente accolta come di seguito descritto. 1° richiesta da petitum su formulario GU14: stornare e rimborsare urgentemente i costi ingiustamente addebitati già descritti. Dall'esame del presente ricorso e della relativa documentazione allegata si evince che tale richiesta si concretizza in: a) Storno/rimborso di costi per servizi non richiesti "Super Internet" e "Internet pay". b) Storno/rimborso del costo dell'intervento tecnico. c) Storno/rimborso costo di disattivazione. 2° richiesta da petitum su formulario GU14: pagare un congruo indennizzo per la mancata risposta al reclamo e per i disagi arrecati. In riferimento al punto sub a) si ritiene che si tratti di voci di costo afferenti a servizi (super internet e internet pay) risultanti dalla fatturazione allegata in atti, che l'utente dichiara di non aver richiesto. A tal riguardo l'operatore si limita ad affermare che l'utente aveva richiesto i servizi di cui trattasi, senza tuttavia dimostrare, in atti, quanto asserito. E' da precisare che tale disservizio è stato oggetto di reclamo via PEC il 22 marzo 2019 da parte del ricorrente; si tratta comunque di materia riguardante il rapporto negoziale tra le parti per cui l'operatore avrebbe comunque dovuto rispondere al reclamo PEC, fornendo elementi di chiarimento ovvero dimostrando all'utente la legittimità del proprio operato, tale diligente comportamento avrebbe potenzialmente evitato l'odierno ricorso; tuttavia non si rileva agli atti, documentazione di riscontro al predetto reclamo e neanche in questa sede TIM s.p.a. ha fornito elementi a sostegno del proprio operato in merito alla fatturazione di voci di spesa relative ai servizi a pagamento aggiuntiivi. Pertanto si ritiene di poter accogliere la presente voce di petitum con il riconoscimento di rimborso/storno in favore del ricorrente delle seguenti voci di spesa documentate da fatture in atti: - fattura RP02191842 del 12/2/17 € 8,08 super internet. - fattura RP01884331 del 1/11/17 € 8,08 super internet. - fattura RP00142411 del 6/2/18 € 8,08 super internet. - fattura RP00641978 del 4/5/18 € 4,36 super internet. - fattura RP00945534 del 4/6/18 € 4,36 super internet. - fattura

RP01212318 del 4/7/18 € 4,36 super internet. - fattura RP01306336 del 7/8/18 € 1,27 super internet. - fattura RP01306336 del 7/8/18 € 20,00 internet pay. - fattura RP01522999 del 4/9/18 € 20,00 internet pay. per un totale di euro 78,59. Riguardo al punto b) Storno/rimborso del costo dell'intervento tecnico, si ritiene che il relativo importo di € 29,95 sia da stornare/rimborsare in quanto da documento in atti, redatto dal tecnico intervenuto in ordine al disservizio, risulta che la rete dell'utente è "OK", il che solleva il ricorrente da eventuali oneri a suo carico, che vi è stato altresì, un reset del router ed una prova con altri dispositivi e che, infine, è stato dal tecnico riscontrato un " probabile malfunzionamento esterno nella cabina esterna" di proprietà dell'operatore sul quale, pertanto gravano i relativi costi . Relativamente al punto c) Storno/rimborso costo di disattivazione, dall'esame degli atti si evince che il recesso è stato da parte dell'utente, formulato in tempo utile (nei termini prescritti dalle condizioni generali di abbonamento e individuati nella fattura RP00142411 del 6/2/18) e precisamente in data 06/11/2018 (come si evince da fattura RP02201652 del 4/12/18), per cui appaiono non dovuti i costi di disattivazioni quantificati in € 35,00 nella medesima fattura RP02201652 del 04/12/2018. In merito alla seconda richiesta di cui al petitum: pagare un congruo indennizzo per la mancata risposta al reclamo e per i disagi arrecati, si è dell'avviso che, a fronte di un reclamo inoltrato via PEC in data 22/03/2019, non si evince documentazione di riscontro in atti per cui si debba riconoscere l'indennizzo per mancata risposta al medesimo reclamo ai sensi dell'articolo 12 della Delibera n. 347/18/CONS. Per il computo temporale di risale al verbale di conciliazione UG201489 del 16/01/2020 quale risposta al reclamo. Considerato l'arco temporale sopra delineato (22/03/2019-16/01/2020), si ritiene di riconoscere in favore del ricorrente l'importo massimo previsto dalla sopra richiamata norma, di € 300,00 (euro trecento/00).

DELIBERA

Articolo 1

1. TIM s.p.a. è tenuta a riconoscere in favore del ricorrente D.P. GU14/230048/2020, l'importo di € 78,59 (euro settantotto/59) a titolo di rimborso/storno costi relativi a servizi a pagamento non richiesti; l'importo di € 29,95 (euro ventinove/95) a titolo di rimborso/storno spesa per intervento tecnico; lo storno/rimborso di € 35,00 (euro trentacinque/00) per costi di disattivazione non dovuti; un indennizzo di € 300,00 (euro trecento/00) per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 12 della Delibera n. 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, 02 novembre 2020

IL VICE PRESIDENTE

f.to avv. Nicola Lavanga