

DELIBERA N. 52

**XXXXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/428632/2021)**

Il CO.RE.COM Abruzzo

NELLA riunione del Il CO.RE.COM Abruzzo del 03/11/2021 ;

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 L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

RICHIAMATA la delibera del Co.Re.Com Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 con la quale si è proceduto alla presa d’atto della delibera n. 683/20/CONS che ha disposto la proroga di un anno dell’Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 e delle Convenzioni attuative concernenti l’esercizio delle funzioni delegate ai Co.Re.Com , in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXX del 27/05/2021 acquisita con protocollo n. 0244075 del 27/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXXX XXXXXX, contesta quanto di seguito:
“L'utente era titolare di un contratto Tim prima di decidere di effettuare una migrazione verso un altro operatore nel 2019. Successivamente alla migrazione, Tim continuava ad emettere fatture e a prelevare dal conto dell'utente delle somme per un servizio (in particolare Tim expert) per l'ammontare di € 6,41 mensili.

A nulla portavano i numerosi reclami rimasti privi di riscontro. Il TIM Expert poi, in particolare, rappresenta un “servizio” (virgolette d'obbligo), per cui TIM è già stata sanzionata dall'Autorità garante per la concorrenza ed il mercato (Delibera 25.2.2020) in quanto meccanismo di puro Lock-in mascherato da servizio.”

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i) Storno fatture successive alla migrazione ad altro operatore;
- ii) Arresto del ciclo di fatturazione;
- iii) Rimborso delle somme ingiustamente prelevate dal conto corrente dell'utente per il servizio Tim expert;
- iv) Indennizzo per mancata risposta ai reclami € 300,00;
- v) Indennizzo per attivazione del servizio non richiesto dalla data del 3 dicembre 2019 (data del reclamo) alla data del passaggio ad altro operatore (€ 5,00 al giorno).

Allega:

- Verbale di mancato accordo del 18/03/2021;
- Fattura n. RP02007369 del 16/11/2020 (€ 6,41);
- Fattura n. RP01748315 del 16/10/2020 (€ 6,41);
- Fattura n.RP01590360 del 16/09/2020 (€ 6,41);
- Fattura n.RP01453704 del 06/08/2020 (€ 6,41);
- Fattura n. RP01205035 del 06/07/2020 (€ 6,41);
- Fattura n.RP01008027 del 05/06/2020 (€ 6,41);

- Fattura n.RP00891861 del 07/05/2020 (€ 6,41);
- Fattura n.RP00553982 del 05/03/2020 (€ 6,41);
- Fattura n. RP00160660 del 08/01/2020 (€ 6,41);
- Fattura n. RP02142467 del 16/12/2020 (€ 6,41);
- Fattura n. RP01677343 del 06/08/2019 (€ 145,92);
- Fattura n. RP01764246 del 06/09/2019 (€ 29,80);
- Fattura n. RP02041391 del 05/10/2019 (€ 6,41);
- Fattura n. RP02258930 del 07/11/2019 (€ 10,31);
- Proposta di abbonamento per offerta Tim connect in tecnologia fttc del 29/08/2018 (adesione istante del 11/09/2018);
- Estratto del c/c bancario dell'istante con indicazione dei pagamenti effettuati a favore di Tim SpA dalla data del 02/10/2019 al 30/09/2020;
- Copia della raccomandata del 01/08/2019 attestante la restituzione del decoder Tim vision e richiesta di disdetta del predetto servizio;
- Copia della raccomandata del 03/12/2019 contenente reclamo per contestazione delle fatture del periodo compreso tra agosto e novembre 2019 (08/09/10/11 – 2019).

Nelle memorie di replica depositate insiste sulla fondatezza della richiesta dichiarando che: “Tim afferma di avere risposto ai reclami; in realtà l'istante allega due reclami con contenuto differente: uno dell'1.8.2019 ed altro del 3.12.2019. A tali reclami l'operatore non dimostra di avere dato alcuna risposta. Anche dal riscontro al reclamo allegato non vi è alcuna prova di invio e se ne contesta la ricezione. Tale illegittimo comportamento configura, pertanto, il diritto all'indennizzo come da delibera in materia. In riferimento alle somme illegittimamente fatturate e di cui si chiede il rimborso, peraltro, Tim non giustifica in alcuna maniera il corrispettivo di € 203,11 prelevato e rubricato sotto la voce “ *corrispettivo recesso servizi opzionali*” che andrà, conseguentemente, rimborsato unitamente alle altre somme .”

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: "Con riferimento alla controversia in oggetto, si rileva che la linea 085 XXXXXX è stata attivata con profilo tariffario Tim Connect con Tim Expert dal 27/08/2018 ed è migrata ad altro gestore il 23/08/19. In data 29.08.18, TIM ha inviato la "Welcome Letter" con allegate le condizioni contrattuali del servizio TIM EXPERT che era intrinseco all'Offerta Tim Connect. Per tale motivo, è da rigettare la contestazione di controparte che considera l'attivazione del servizio TIM EXPERT alla stregua dell'attivazione di servizio non richiesto. Peraltro l'Istante, ai sensi di quanto disposto dalle Condizioni Generali di abbonamento, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso "entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto.

Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta al numero di fax ovvero all'indirizzo postale indicato dal Servizio Clienti linea fissa 187 nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dal Servizio....".

Si evidenzia che la fattura di Febbraio 2021 (scadenza marzo 2021) di 125,65 € contiene l'addebito delle 19 rate residue Tim Expert e che la morosità pendente ammonta a 144,88 € e concerne le fatture emesse da Settembre 2020 a Febbraio 2021. Non essendo presenti reclami nei nostri sistemi riferiti a Tim Expert, si deduce che dal momento dell'accettazione del contratto e sino alla presentazione del formulario UG/380812/2021 il prezzo complessivo applicato è stato accettato dall'Istante senza riserve. Infatti, ai sensi dell'art. 23 delle Condizioni Generali di Abbonamento, "I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente".

Inoltre, si precisa che, ai sensi della Carta dei Servizi, art. 3.1.8, denominato Reclami e Procedura di Conciliazione, "Qualora sussistano elementi di insoddisfazione che ritieni opportuno far emergere, come ad esempio eventuali disservizi o importi in Fattura che non riconosci, puoi segnalarceli tramite il sito tim.it, o telefonando al Servizio Clienti linea fissa 187.

È possibile eventualmente anche inviare un fax al numero verde gratuito 800.000.187 o scrivere alla Casella Postale n.11100054 Fiumicino (Roma).

Attraverso tali canali non è pervenuto alcun reclamo. E', invece, pervenuto in data 01/08/2019 il reclamo da parte del Signor XXXX per addebiti relativi al servizio TIM VISION, puntualmente, riscontrato da TIM con lettera in data 12/08/2019 (allegato in Conciliaweb).

Con riferimento al provvedimento A514, è opportuno rappresentare che è stato emesso dalla Direzione Concorrenza dell'AGCOM e non dalla Direzione tutela dei Consumatori dell'Autorità che avrebbe, eventualmente, potuto in qualche modo influire sulle modalità o sulla struttura del servizio commercializzato da TIM, in base a quanto previsto dal Codice del Consumo per le pratiche commerciali scorrette. Alla luce di tali considerazioni, non è corretto quanto esposto dall'Istante, in quanto l'AGCOM con il provvedimento A514 non ha dichiarato illegittimo l'addebito del servizio TIM EXPERT, ma ha considerato favorevolmente la modifica operata da TIM sulla struttura delle offerte dal 14 gennaio 2019 che ha consentito di rendere opzionale il servizio TIM Expert (con riduzione del valore della sanzione inflitta) per i contratti successivi.

Il caso in oggetto riguarda un contratto attivato ante 14 Gennaio 2019, quando il servizio TIM EXPERT fornito sia a rate sia a tantum, non era opzionale ma obbligatorio, senza lasciare alcuna scelta al cliente in merito. Pertanto, tutti i costi addebitati per tale servizio sono dovuti.

E', inoltre, doveroso chiarire che il servizio TIM EXPERT non è assimilabile al modem e non ha alcuna attinenza con la Delibera 348/18/CONS, in quanto come suesposto, grazie a tale servizio un tecnico TIM interviene in fase di installazione e ottimizzazione dell'impianto telefonico e di trasmissione Internet oltre che successivamente in fase di manutenzione dell'impianto medesimo. Per le ragioni sopra esposte nulla è dovuto a controparte né a titolo di rimborso né di indennizzi, non essendo la fattispecie in esame prevista dalla Delibera 347/18/CONS".

Allega:

- ❖ Risposta a segnalazione del 01/08/2019 n. prot. C24144475 del 12/08/2019;
- ❖ Welcome letter n. prot. 213446524 del 29/08/2018 offerta Tim connect sulla linea 085 XXXXXX.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante contesta l'asserita illegittima fatturazione emessa dal gestore dopo l'avvenuta migrazione, l'asserita attivazione di profili tariffari non richiesti e la mancata risposta ai reclami presentati, richiedendo a tal fine l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti di € 5,00 pro die dalla data del reclamo del 03/12/2019 fino alla attivazione del contratto con un nuovo operatore e l'indennizzo di € 300,00 per il mancato riscontro alle segnalazioni.

Di converso l'operatore convenuto nelle proprie memorie difensive ha dichiarato di avere inviato la "Welcome Letter" con allegate le condizioni contrattuali del servizio TIM EXPERT che era intrinseco all'Offerta Tim Connect sottoscritta dall'istante e che per tale motivo, le richieste poste dallo stesso sono del tutto infondate.

Entrando nel merito della controversia, relativamente all'asserita attivazione di servizi non richiesti, in via preliminare si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del Codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione.

Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì

l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

Allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Dalla disamina della documentazione in atti risulta che l'operatore convenuto in data 29/08/2018 ha inviato all'istante la comunicazione di avvenuta attivazione dell'offerta Tim Connect contenente il riepilogo delle condizioni economiche e generali. Risulta altresì che l'istante in data 11/09/2018 provvedeva sottoscrivere e a rinviare il modulo di accettazione dell'offerta stessa, aderendo in tal modo alle condizioni in essa contenute.

Esaminando la suddetta proposta contrattuale, così come allegata nel fascicolo documentale dall'istante, è emerso che la stessa prevedeva l'applicazione del servizio Tim Expert (€ 283,20 una tantum o € 5,80 per 48 rate o € 7,88 mese per 35 rate e € 8,10 per una rata o € 11,80 mese per 24 rate), l'abbonamento mensile Tim connect (gratis per 2 mesi e poi € 25,90 al mese), abbonamento Tim Vision (in promozione gratis per due mesi e poi 1 € al mese), linea telefonica di casa (telefonate verso fissi nazionali e cellulari nazionali per € 19,00), il Tim modem (in comodato d'uso gratuito). Nella proposta è inoltre precisato che in caso di chiusura del contratto prima della naturale scadenza del contratto sarebbero state addebitate le rate residue dei servizi, mantenendo attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista nell'offerta, a meno che nella richiesta di cessazione non fosse stata esplicitata dall'utente la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

Dall'istruttoria condotta è evidente che l'offerta così come attivata dall'operatore risulta corretta atteso che il servizio di Tim Expert contestato dall'istante è risultato effettivamente compreso nella stessa.

L'istante, a seguito della sottoscrizione dell'offerta in parola ha infatti accettato incondizionatamente e senza riserve le relative condizioni economiche e generali di contratto e, quindi, non avendo esercitato il diritto di ripensamento, non può in alcun modo dolersi del prosieguo della fatturazione successivamente alla migrazione dell'utenza presso altro operatore, quanto all'addebito del servizio Tim Expert. Sul punto si rammenta che l'art. 11 del punto 2.3 delle condizioni contrattuali di Offerta fibra applicato alla offerta Tim Connect prevede che “ Il Cliente in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli art. 52 e seguenti del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 giorni dalla data di perfezionamento del contratto. Nello specifico il cliente deve inviare una comunicazione scritta al numero di fax ovvero all'indirizzo postale indicato dal Servizio clienti linea fissa 187, nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dal servizio e riportare la data in cui il Servizio stesso è stato accettato da Tim, anche utilizzando il modulo presente sul sito www.tim.it”.

Inoltre non può essere sottaciuto il fatto che non risulta che l'istante nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto abbia provveduto a contestare dette fatture; risultano infatti soltanto due segnalazioni, l'una del 01/08/2019, vale a dire circa un anno dopo l'attivazione dell'offerta, riferita peraltro ad altra questione inerente il modem ed il servizio Tim Vision e l'altro in data 03/12/2019, addirittura successivo alla chiusura del rapporto contrattuale, dove per la prima volta risulta che l'istante abbia contestato il servizio Tim Expert. Va aggiunto altresì che dal medesimo reclamo appare evidente che l'istante era a conoscenza del fatto che tale servizio era comprensivo dell'offerta sottoscritta.

A tal proposito si riporta quanto previsto nell'art. 23 delle condizioni generali di contratto: “I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i

termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente". Relativamente all'indennizzo richiesto deve oltretutto precisarsi che l'art. 14, comma 4 del regolamento indennizzi prevede che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

Per tutto quanto precede, consegue che la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti non può essere accolta in quanto il servizio Tim expert è stato scelto dall'istante con l'accettazione della proposta a cui lo stesso ha aderito, non avendo esercitato il diritto di ripensamento nelle modalità previste dall'art. 11 del punto 2.3 delle condizioni contrattuali dell'offerta Fibra. Per le medesime ragioni va rigettata la richiesta di annullamento delle fatture successive alla migrazione contenenti l'addebito delle rate residue del servizio in parola.

Quanto alla richiesta di storno della fatturazione successiva alla conclusione del contratto con l'operatore convenuto di seguito si riportano le considerazioni che seguono. Si rileva innanzitutto che la domanda è posta genericamente e che l'istante non ha allegato tutte le fatture, ma soltanto parte di esse dal mese di settembre 2019 a novembre 2020 e l'estratto bancario dei pagamenti effettuati a favore del gestore dal mese di settembre 2019 al mese di agosto 2020. Si rileva, altresì, che le fatture contenenti l'addebito delle rate residue del servizio Tim Expert sono da ritenersi legittime per le ragioni sopra specificate.

Esaminando le altre fatture ed i reclami depositati dall'istante, tuttavia, deve rilevarsi la non correttezza del costo addebitato dal gestore relativo alle rate del modem, atteso che come è chiaramente evincibile dal riepilogo delle condizioni economiche contenute nell'offerta stessa il modem è concesso in comodato d'uso gratuito e deve essere restituito in caso di cessazione dell'offerta. Dalla documentazione presente nel fascicolo è emerso che l'istante ha provveduto a restituire detto apparato. Da ciò discende che l'operatore convenuto è tenuto a stornare e /o rimborsare l'importo

addebitato carico dell'istante nella la fattura RP 01677343 del 06/08/2019 di € 110,63 relativo al costo del modem. In merito alla contestazione riguardante l'asserito illegittimo addebito della somma di € 203,11 relativa al corrispettivo recesso servizi opzionali, si rimettono le considerazioni che seguono.

Innanzitutto deve precisarsi l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Occorre, inoltre, richiamare che “con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni CO.RE.COM Liguria n. 70/2016, CO.RE.COM Abruzzo n. 59/17).

Quanto in particolare ai costi di recesso deve rammentarsi che la legge 4 agosto 2017, n. 124 ha integrato la disciplina sui costi di recesso prevista all'articolo 1, comma 3 del decreto n. 7/2007, come convertito, confermando il principio generale per cui non possono essere imputate all'utenza “spese non giustificate da costi degli operatori” e specificando che le spese di recesso devono essere “commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”. Secondo l'uniforme orientamento seguito dall'Agcom nei propri provvedimenti e confermato dal giudice amministrativo, i costi che l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli

strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso, secondo i principi di causalità e pertinenza.

Tali costi sono presentati dagli operatori per la verifica alla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità e sono pubblicati, ai sensi della delibera n. 96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche. I relativi link sono disponibili anche sul sito dell'Autorità nella pagina dedicata a "Prospetti informativi su offerte e condizioni economiche". Si rileva che il costo in tal senso pubblicato per quanta riguarda Tim risulta, a partire dal 01 luglio 2018, di 35,00 € in caso di migrazione e di 49,00 € in caso di disattivazione.

Si aggiunga che è orientamento consolidato dell'Autorità e di questo CO.RE.COM ritenere che è onere dell'operatore fornire un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura. Ebbene, nel caso di specie rispetto all'addebito contestato riferito ai costi di recesso servizi opzionali, l'operatore si è limitato ad asserire apoditticamente la legittimità degli importi fatturati rispetto alle condizioni contrattuali pattuite, senza tuttavia fornire nelle memorie difensive prova della giustificazione di tale addebito.

Pertanto, l'operatore dovrà provvedere allo storno e/o rimborso della somma addebitata in fattura sotto la voce "costi di recesso servizi opzionali". Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami dalla disamina della documentazione emerge la presenza di due reclami, l'uno del 01/08/2019 e l'altro del 31/12/2019.

L'operatore dichiara di avere ricevuto in data 01/08/2019 il reclamo da parte del Signor XXXX per addebiti relativi al servizio TIMVISION, e di averlo puntualmente, riscontrato con lettera in data 12/08/2019 che ha depositato. Tuttavia l'istante in merito a ciò ha dichiarato di non aver ricevuto nessuna risposta. Si ritiene di accogliere la richiesta sopra specificata di indennizzo di € 300,00 atteso che l'operatore non ha fornito prova di aver effettivamente trasmesso all'istante la nota di risposta del 12/08/2019. Non è possibile accogliere la medesima richiesta per la mancata risposta al

reclamo del 03/12/2019 atteso che lo stesso è stato trasmesso all'operatore dopo la chiusura del rapporto contrattuale.

Si rammenta al riguardo che in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della delibera 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti. In particolare, l'art. 12 del Regolamento Indennizzi, reca: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300.

L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Considerando quindi che il reclamo è datato 01/08/2019 e risultando che le prime informazioni sono state fornite a parte istante solo nell'udienza di conciliazione del 18/03/2021, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo massimo di € 300,00 a titolo di indennizzo per ritardata/omessa risposta del reclamo.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il CO.RE.COM Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dal Sig. XXXXXX XXXX, per il tramite dell'Avv. XXXX XXXXXX, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;

2. La società Telecom è tenuta a provvedere a titolo di indennizzo al pagamento in favore dell'istante della somma di € 300,00 (trecento/00) ai sensi e per gli effetti

dell'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS s.m. e i., per le ragioni espresse in premessa;

3. La società Telecom è tenuta regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'istante provvedendo allo storno e o al rimborso delle somme addebitate a titolo di costo del modem di € 110,63 ed a titolo di costo di recesso per servizi opzionali di € 203,11, per le ragioni sopra evidenziate.

4. 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.

5. 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.

L'aquila, 03/11/2021

f.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.