



DELIBERA N. 20/2023

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/554843/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/04/2023;

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*” e ss-mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 03/10/2022 acquisita con protocollo n. 0283403 del 03/10/2022;

Relatrice del Comitato avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

1. Posizione istante: l’istante ha presentato, in data 03/10/2022 la citata istanza di definizione corredata del formulario, nella quale contestava la mancata risposta ai reclami del 29/08/2021 e del 03/06/2022 nonché la mancata fruizione del servizio di ricarica automatica, chiedendo i seguenti indennizzi/rimborsi: 1. Indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 29/08/2021; 2. Indennizzo di € 52,50 per la mancata



risposta al reclamo del 03/06/2022; 3. Indennizzo di € 2.137,50 per la mancata fruizione del servizio di ricarica automatica. Per un totale complessivo di indennizzi richiesti pari ad euro 2.670,00 (duemilaseicentosettanta/00). L'istante ha inoltre depositato memorie molto dettagliate esponendo i fatti di cui si riporta di seguito un estratto: "In data 29 Agosto 2021 il sottoscritto (...) inviò a Telecom, a mezzo pec, reclamo del seguente e preciso tenore: RECLAMO PER MANCATA DISATTIVAZIONE DI PRECEDENTE OFFERTA "TIM Advance 4.5G" A SEGUITO DI ATTIVAZIONE DI NUOVA OFFERTA "TIM Super 5G" SULLA LINEA XXXXXXXX594 (...). Nel reclamo veniva scritto: (...) in data 20 agosto 2021 ho telefonato al numero 119 TIM, al fine di sostituire, sulla linea a me intestata n. XXXXXXXX594 (...), l'offerta "TIM Advance 4.5G" (attiva dal 21/09/2020) con l'offerta "TIM Super 5G". Infatti, quest'ultima offerta risultava più conveniente in quanto, a parità di prezzo mensile (Euro 19,99) e di minuti e SMS illimitati mensili, offriva 100 GIGA mensili invece di 40 GIGA mensili dell'altra predetta offerta. Al riguardo, si allega descrizione offerta presente sul sito TIM. L'operatore del 119 TIM mi ha risposto positivamente in merito alla sostituibilità dell'offerta, ma da effettuarsi non per telefono bensì presso un Centro TIM. Conseguentemente, mi sono recato al Centro TIM, dove mi è stata attivata la nuova offerta "TIM Super 5G", anche associando i GIGA della predetta mia linea n. XXXXXXXX594 alla linea TIM n. XXXXXXXX106, sempre intestata a me, che uso come SIM presente nel router mobile TIM: il tutto, sempre con lo stesso addebito su mio conto corrente così come effettuato già con l'offerta in corso. Sul punto, infatti, preciso che l'offerta "TIM Super 5G" prevede 100 GIGA mensili con addebito su conto corrente oppure 50 GIGA mensili con addebito su credito residuo ed anche su questo su "MyTIM" compare un "errore", perché risulta che la nuova offerta sia su "credito residuo", mentre invece i GIGA sono 100, cioè con addebito su conto corrente. Inoltre, al Centro TIM ho pagato anche la somma di Euro 39,00 per l'attivazione della nuova offerta: il tutto come da documentazione che allego. Preciso, peraltro, che il cambio di offerta è stato chiesto da me anche in maniera molto precisa e tempestiva, atteso che la vecchia offerta "TIM Advance 4.5G" si rinnovava il giorno 21 di ogni mese: dunque ho chiesto il cambio esattamente l'ultimo giorno di offerta del mese di agosto 2021. Fin da subito, cioè già nel Centro TIM, è stato riscontrato il problema che non risultasse possibile eliminare la vecchia offerta "TIM Advance 4.5G". Al fine di risolvere questo problema, ho chiesto immediatamente aiuto allo stesso Centro TIM ed al n. 119 con innumerevoli telefonate, ma mi è stato risposto che gli svariati reclami aperti al riguardo venivano puntualmente "scartati" dopo alcuni giorni e gli stessi operatori del 119, da me richiesti telefonicamente, non riuscivano ad eliminare la vecchia offerta, presumibilmente per "errore tecnico". Nonostante le svariate "rassicurazioni", anche in merito al rimborso da effettuarsi, ad oggi nulla è cambiato. In buona sostanza, mi ritrovo, contro la mia volontà, a pagare contemporaneamente le predette 2 offerte ("TIM Advance 4.5G" e "TIM Super 5G"), per la inaccettabile somma complessiva mensile di Euro 39,98! Infatti, oltre all'attivazione della nuova offerta "TIM Super 5G", il 21/08/2021 si è rinnovata anche la precedente offerta "TIM Advance 4.5G", (...). (...) il presente reclamo, DIFFIDO Telecom Italia S.p.A. a disattivare, sulla linea a me intestata n. XXXXXXXX594, l'offerta "TIM Advance 4.5G", lasciando invece attivi l'offerta "TIM Super 5G" ed i servizi e le offerte "complementari" già attivi prima del 20/08/2021, con rimborso della somma di



Euro 19,99 per erroneo rinnovo (ad oggi) nel mese di Agosto 2021 della stessa offerta TIM Advance 4.5G” entro e non oltre giorni 45 da oggi 29 Agosto 2021. (.....) A fronte del predetto reclamo del 29/08/2021, Telecom non rispose assolutamente nulla, (.....). Al sottoscritto stesso fu consigliato di respingere l’addebito mensile della vecchia offerta, in modo che quest’ultima, automaticamente, si sarebbe disattivata e sarebbe rimasta attiva solamente la nuova offerta: il tutto, con l’intesa che, una volta rimasta solo la nuova offerta, sarebbe stato possibile provvedere ad impostare la domiciliazione del relativo pagamento di nuovo su conto corrente oppure su carta di debito. Seguendo queste istruzioni, il sottoscritto respinse gli addebiti della vecchia offerta, (.....). Nel contempo, gli addebiti della nuova offerta venivano regolarmente effettuati su credito residuo. Tuttavia, tenuto conto del fatto che la domiciliazione, attivata il 01/06/2018, afferiva a due utenze intestate al sottoscritto, cioè ai numeri XXXXXX594 e XXXXXX802 (....), la disattivazione della domiciliazione ha comportato la disattivazione della vecchia offerta, ma ha afferito anche al predetto n. XXXXXX802, atteso che, si ribadisce, il mandato di pagamento domiciliato era unico.(.....) A questo punto, sarebbe stata logica e consequenziale la possibilità di attivare la domiciliazione su carta di debito per entrambi i numeri; invece, si è presentato un problema: il servizio di ricarica automatica è risultato attivabile solamente sul numero XXXXXX594 ma non anche sul numero XXXXXX802! (.....) Ebbene, dopo numerosissime telefonate e segnalazioni rivolte dal sottoscritto al servizio clienti 119, in data 03 Giugno 2022 il sottoscritto ha inviato a Telecom, a mezzo pec, reclamo del seguente e preciso tenore: “(.....) chiedo formalmente di risolvere il problema sopra esposto, sostituendo la domiciliazione bancaria apparentemente attiva ma inoperante dalla scorsa estate, consentendo, quindi, la possibilità di inserimento degli estremi della carta di debito bancaria, entro e non oltre giorni 45 da oggi 03 Giugno 2022. (....) A fronte di questo reclamo del 03 Giugno 2022, Telecom ha risposto con notevole ritardo, con pec del 09 Agosto 2022, del seguente e preciso tenore: “Gentile Cliente, in riferimento alla sua segnalazione la informiamo che, a seguito delle opportune verifiche, il problema da lei riscontrato è stato risolto e quindi può procedere nuovamente alla modifica della modalità di pagamento utilizzata per il servizio "Tim Ricarica Automatica" Scarica l’App My TIM per avere informazioni sulla tua linea e chattare con Angie per ricevere assistenza. Se vuoi aprire una segnalazione, lo puoi fare dall’ Area Clienti MyTIM del sito tim.it e dagli altri canali messi a disposizione da TIM. Arrivederci da TIM. Servizio Clienti”. Dunque con questa PEC di risposta del 03 giugno 2022, Telecom ha pienamente riconosciuto l’esistenza del problema che, poi, nei giorni successivi, effettivamente è risultato risolto ed il sottoscritto ha potuto attivare il servizio di ricarica automatica anche sulla propria utenza XXXXXX802. (....) Quindi, abbiamo, con precisione: un termine iniziale (04/10/2021 – data di disattivazione della domiciliazione) ed un termine finale (09/08/2022 – data di risoluzione del problema afferente all’utenza XXXXXX802) che delimitano il periodo di tempo di 309 giorni in cui il sottoscritto, per colpa di Telecom, non ha potuto fruire del servizio di ricarica automatica. A ciò si aggiungono: – la mancata risposta al reclamo del 29/08/2021 (da cui, ad oggi 14/08/2022, sono trascorsi 350 giorni); – il ritardo nella risposta al reclamo del 03/06/2022 che, detratti i 45 giorni di legge (scaduti il 18/07/2022), sono pari a 21 giorni di ritardo (periodo 19/07/2022 – 09/08/2022). (....) “. Con memoria di replica l’ utente



rileva ed eccepisce quanto segue. A) Il procedimento de quo ha natura di procedimento amministrativo ed anche le norme sostanziali e procedurali che in esso si applicano (compreso il Regolamento sugli indennizzi) traggono il proprio fondamento giuridico, di rango primario, nella Legge n. 481 del 1995, istitutiva dell'Autorità Garante per le comunicazioni e nel Codice delle Comunicazioni Elettroniche di cui al D.Lgs. n. 259/2003. Dunque, trattasi di un procedimento amministrativo in cui si applicano norme di diritto, con tutte le conseguenze di legge a livello di norme sostanziali da applicare che ovviamente Telecom, in qualità di operatore, è obbligata a rispettare. B) Ebbene, la società Telecom, facendo riferimento alle diverse utenze e in riferimento all'utenza n. [REDACTED] scrive: "Non si riscontrano reclami precedenti alla suddetta data, né l'istante esibisce prova di aver comunicato tale disservizio alla società convenuta precedentemente E' opportuno rilevare che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. L'assenza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di disservizio che possa interessare le utenze telefoniche, se non segnalati. Orientamento, quest'ultimo, confermato da diverse delibere AGCOM (69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR; 113/12/CIR; 127/12/CIR; 130/12/CIR) ". Ebbene, trattasi di affermazione non veritiera. Evidentemente, la controparte non ha neanche preso visione della documentazione fornita dal sottoscritto ricorrente. In particolare, in riferimento alla propria utenza n. XXXXXXX594, il sottoscritto Avv. XXXXX ha già prodotto in atti il file pdf denominato "pec reclamo 29.08.2021", afferente al reclamo del 29/08/2021, (che Telecom finge di "ignorare" o "dimenticare"), con relative ricevute di accettazione e consegna e relativi allegati, allegando il tutto sia all'istanza del 14/08/2022, introduttiva del procedimento di conciliazione, sia all'istanza del 03/10/2022 di definizione della controversia (GU14), a seguito di mancata conciliazione. Si ribadisce, ancora una volta, che a fronte del predetto reclamo del 29/08/2021, Telecom non rispose assolutamente nulla! Del resto, la stessa Telecom non ha fornito alcuna prova contraria al riguardo. Peraltro, è bene ribadire che la mancata fruizione del servizio di ricarica automatica ha interessato, congiuntamente, entrambe le utenze n. XXXXXXX594 e n. XXXXXXX802, i cui rispettivi pagamenti erano precedentemente domiciliati in banca con unico mandato di pagamento e, per quanto riguarda, specificatamente, l'utenza n. XXXXXXX802, si è protratta fino al 09/08/2022. Dunque è evidente che Telecom deve al sottoscritto un indennizzo per mancata risposta al reclamo stesso del 29/08/2021, da cui alla data del 14/08/2022 introduttiva del procedimento di conciliazione erano trascorsi ben 350 giorni; pertanto, Telecom è tenuta al pagamento della somma massima erogabile per indennizzo, pari ad Euro 300,00 - ex art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche). Conseguentemente, anche le delibere AGCOM richiamate da Telecom a pag. 3 non hanno alcuna attinenza nel caso de quo. Premesso che Telecom: 1. usa anche espressioni tecniche incomprensibili per il consumatore, del tipo "ODTW9", "CESSAZIONE HARD", "ODU60", "CB" "DEALER DISATTIVO ODTW9", "D CB", "Canale: DBSSDealer", "Ultimo rinnovo offerta ODTW9", "Nel MDC", "e' stato aperto il TT 1421103/2021, attualmente TT in "lavora-zione"", "Si



attende esito TT (non si apre nuovo TT)", "sms bc portal: id 31012424"; 2. fa affermazioni apodittiche che, ovviamente, non prova, del tipo "In data 27/08/2021 il cliente va al centro Tim per disattivare l'offerta", come se avesse materialmente "seguito" il cliente nel presunto momento di recarsi al centro Tim; 3. "dimentica" il principio pacifico e consolidato in Giurisprudenza, secondo cui il documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio in caso di contestazione (ex multis, recentissima Cass. 25/11/2022 n. 34828 – conformi Cass. n. 30867/2021; Cass. 8290/2016), è evidente che Telecom stessa, scrivendo testualmente: "In data 14.08.2022 presenta istanza conciliativa al Corecom Campania ed in data 26.09.2022 si conclude con mancato accordo. Tuttavia, si è riconosciuto al cliente il rimborso di € 39,98 relativi al costo di due canoni dell'offerta Tim Advance." nei fatti riconosce il disservizio a sé stessa ascrivibile anche perché, diversamente, non si capirebbe, dal punto di vista giuridico, la causa di tale rimborso. Tuttavia, in maniera incomprensibile e, soprattutto, contraddittoria, Telecom soggiunge: "Nessun indennizzo spetta all'istante per la ritardata disattivazione dell'offerta". In realtà, come già osservato nell'istanza del 03/10/2022 di definizione della controversia (GU14), a seguito di mancata conciliazione, in data 30/09/2022 Telecom ha inviato al sottoscritto una e-mail, già depositata in atti, del seguente e preciso tenore: "Numero Prot. C31962961 del 30/09/2022, Oggetto: Servizio prepagato linea XXXXXXXX802/XXXXXX594 Rif. 9495053352228 (544722 del 26/09/2022. Gentile cliente, in riferimento alla tua istanza di conciliazione UG 544722 del 26/09/2022, abbiamo preso atto che nessuno accordo risulta possibile. Ti informiamo tuttavia che abbiamo provveduto in data 30/09/2022 ad accreditare sulla linea XXXXXXXX802, un bonus pari a € 41,28 quale indennizzo per mancato/ritardato riscontro al tuo reclamo del 03/06/2022 così come previsto da Carta Servizi Tim. Abbiamo inoltre accreditato sulla linea [REDACTED] un credito di 39,98 (2 canoni dell'offerta ODTW9 TIMADVANCE 4.5G. Scarica l'App MyTIM per avere informazioni sulla tua linea e chattare con Angie per ricevere assistenza. Se vuoi aprire una segnalazione, lo puoi fare dall'Area Clienti MyTIM del sito tim.it e dagli altri canali messi a disposizione da TIM. Arrivederci da TIM. Servizio Clienti TIM. Attenzione: ti invitiamo a non rispondere a questo messaggio; questa casella di posta elettronica non è abilitata alla ricezione. ". Ebbene, al riguardo il sottoscritto ribadisce che: 1. con tale e-mail Telecom ha dato queste somme per il ritardo di risposta al reclamo del 03/06/2022. Dunque, implicitamente, ha riconosciuto che, come sostenuto dal sottoscritto, trattasi di due distinti reclami (quello del 29/08/2021 e quello del 03/06/2022) con due distinti oggetti, per i quali il sottoscritto ha diritto a due indennizzi, come in atti evidenziato; 2. tale e-mail rappresenta un atto unilaterale di Telecom (non avente alcun valore transattivo), delle cui somme il sottoscritto ha preso atto e, rilevandone ovviamente la palese non congruità rispetto al petitum, ha rilevato anche la mancanza di chiarezza. Infatti, come si evince dai n. 2 screenshots del 02/10/2022 tratti dall'app MyTIM, già depositati in atti, mentre sul numero XXXXXXXX594 (intestato al sottoscritto) la somma di Euro 39,98 si è aggiunta al credito già esistente, invece sul numero XXXXXXXX802 (sempre intestato al sottoscritto) la somma di Euro 41,28 non si è aggiunta al credito già esistente, accanto al quale compare la dizione " + 41,28€ di bonus", che però, nei fatti, non è disponibile e non si comprende come sia utilizzabile. Peraltro, non si comprende



quale sia la "ratio" di questa differenza tra "accredito" e "bonus"; 3. la somma data da Telecom per il ritardo di risposta al reclamo del 03/06/2022 è palesemente inferiore a quanto previsto dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) come in atti ricordato. Dunque, è da ritenersi vessatoria nei confronti del sottoscritto consumatore, come sopra ricordato; 4. qualora codesta Ecc.ma Autorità lo ritenga opportuno, potrà tenere conto delle predette somme date da Telecom, ma solamente a titolo di acconto delle maggiori somme dovute al sottoscritto, così come esattamente indicate e quantificate. Anche per quanto riguarda le Delibere AGCOM n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR, citate da Telecom, si evidenzia che esse sono palesemente inconferenti nel caso de quo e tendenti, anch'esse, semplicemente a confondere il Giudicante, in quanto: 1. la Delibera AGCOM n.14/15/CIR riguarda il caso di disattivazione del servizio telefonico da parte della società Fastweb S.p.A., nonché la fatturazione di importi successivamente alla richiesta di disdetta contrattuale. Nel caso di specie, il sottoscritto non ha mai chiesto a Telecom alcuna "disattivazione del servizio telefonico" né ha mai inviato "richiesta di disdetta contrattuale". Anzi, nella delibera stessa si legge testualmente: "In riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, l'operatore non ha fornito prova di aver dato riscontro ai reclami inviati dall'utente, pertanto trova accoglimento la richiesta di corresponsione di un indennizzo a titolo di mancata risposta al reclamo da parte di Fastweb, in riferimento al periodo compreso dal 27 giugno 2013 (data in cui l'utente ha dimostrato di aver inviato il primo reclamo scritto) al 6 novembre 2014 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione), ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori per un totale di euro 300,00". Quindi questa Delibera avvalorava quanto sostenuto dal sottoscritto; 2. la Delibera AGCOM n. 18/16/CIR riguarda il caso di portabilità dell'utenza e del servizio ADSL verso altro operatore: cosa che non ha alcuna attinenza al caso de quo. Peraltro, anche questa delibera avvalorava quanto sostenuto dal sottoscritto, poiché in essa si legge testualmente: "Il contegno dell'operatore, che pur a fronte della mancata fornitura del servizio prosegue la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati, nonché in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale "In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato" (principio precedentemente già espresso dall'abrogata delibera n. 664/06/CONS che all'art. 5, comma 9, prevedeva "L'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso. 4. Telecom scrive: "Si precisa altresì che il servizio di ricarica automatica è un servizio accessorio per cui l'indennizzo che



spetterebbe all'istante secondo del. 347/2018 art 4 comma 3 (€ 2,50 per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio, tetto max € 300) considerando il periodo dal 03.06.2022 all'11.08.2022 è pari ad € 172,50". Premesso che, si ribadisce ancora una volta, il servizio di ricarica automatica non può essere considerato un servizio accessorio (quale possono essere, ad esempio "LoSai" e "ChiamaOra" di Tim), bensì è un servizio principale, afferente all'obbligazione principale per eccellenza, cioè al pagamento e alle modalità di pagamento stesso, è evidente che Telecom, ancora una volta, si contraddice clamorosamente, poiché da un lato, come sopra riportato, dal suo punto di vista riconosce di dovere un indennizzo, ma poi ne "riduce" il quantum, dall'altro lato, trincerandosi dietro questa somma di Euro 41,28 di cui sopra unilateralmente accreditata (dunque, palesemente inferiore alla somma di Euro 172,50 da essa stessa indicata), testualmente e "sbrigativamente" così conclude: "CHIEDE, All' ill.mo Co.Re.Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto". La contraddizione è evidente atteso che, qualora, per pura ipotesi di scuola (e non è così) il servizio di ricarica automatica sia da considerarsi un servizio accessorio e non principale, anche in questo caso l'indennizzo, seppure in misura ridotta, sarebbe dovuto. Invece, Telecom, pur ammettendo l'esistenza del disservizio e la sua durata, nega completamente qualunque indennizzo. 5. È bene ribadire, ancora una volta, che la mancata fruizione del servizio di ricarica automatica, nei fatti, non è in contestazione, anzi Telecom l'ha ammessa. Molto semplicemente, si osserva che: vi è un termine iniziale: 04/10/2021 (data di disattivazione della domiciliazione bancaria) ed un termine finale: 09/08/2022 (data di risoluzione del problema afferente all'utenza XXXXXXXX802) che delimitano il periodo di tempo di 309 giorni in cui il sottoscritto, per colpa di Telecom, non ha potuto fruire del servizio di ricarica automatica. Trattasi di un fatto oggettivo e, si ribadisce, non in contestazione. Dunque, non si comprende come Telecom possa sostenere la non debenza di alcunché per tale disservizio. Difatti, Tim tenta di non pagare alcun indennizzo al consumatore e codesta Ecc.ma Autorità non può permettere e/o "avallare" un atteggiamento ed una vessazione del genere, da parte dell'Operatore telefonico, che si trova in una posizione contrattuale di vantaggio e di superiorità rispetto al consumatore, che deve essere tutelato. 5. Per completezza di esposizione, si evidenzia che la superficialità di Telecom si è spinta finanche a riportare in maniera errata, per ben due volte (a pag. 1 della propria memoria difensiva), una delle due utenze in questione, scrivendo: "[REDACTED]". Tutto ciò premesso e ritenuto, l'Avv. XXXXXX difensore di sé stesso avendone i requisiti ex art. 86 c.p.c., INSISTE per l'accoglimento delle seguenti RICHIESTE: tenuto conto che: – con il reclamo del 29/08/2021 il disservizio lamentato era la mancata tempestiva disattivazione della vecchia offerta, mentre con il reclamo del 03/06/2022 il disservizio lamentato era la mancata fruibilità del servizio di ricarica automatica; – il servizio di ricarica automatica è un servizio fondamentale e non certo "accessorio", afferendo all'obbligazione principale del rapporto contrattuale, cioè al corrispettivo del pagamento, condannare TELECOM ITALIA SPA O TIM S.P.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, ai seguenti indennizzi ex artt. 1, 4, 5, 6, 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche): – per mancata risposta



al reclamo del 29/08/2021 di cui all'utenza n. [REDACTED] (da cui, alla data del 14/08/2022 introduttiva del procedimento di conciliazione, erano trascorsi ben 350 giorni) al pagamento della somma massima erogabile per indennizzo, pari ad Euro 300,00 ; – per ritardata risposta al reclamo del 03/06/2022 di cui all'utenza n. XXXXXXXX802 che, detratti i 45 giorni di legge (scaduti il 18/07/2022), è pari a 21 giorni (periodo 19/07/2022 – 09/08/2022), al pagamento della somma di Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, pari ad Euro 52,50 ; – per la mancata fruizione del servizio di ricarica automatica (che ha interessato, congiuntamente, entrambe le utenze n. XXXXXXXX594 e n. XXXXXXXX802, i cui rispettivi pagamenti erano precedentemente domiciliati in banca con unico mandato di pagamento e che si è protratta, per il n. XXXXXXXX802, fino al 09/08/2022), al di là del nomen iuris concretamente applicabile (“ritardo nell’attivazione”, “sospensione”, “cessazione”, “malfunzionamento” del servizio) al pagamento della somma di Euro 7,50 per ogni giorno di mancata fruizione del servizio, cioè dal termine iniziale del 04/10/2021 (data di disattivazione della domiciliazione bancaria) al termine finale del 09/08/2022 (data di risoluzione del problema afferente all'utenza XXXXXXXX802) che delimitano il periodo di tempo di 309 giorni in cui il sottoscritto, per colpa di Telecom, non ha potuto fruire del servizio di ricarica automatica, pari ad Euro 2.317,50 ; TOTALE COMPLESSIVO: EURO 2.670,00.

2. La posizione dell'operatore

2. Posizione operatore: il 21/11/2022 la società resistente ha depositato, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con la quale rigettava le richieste presentate dall'istante per i seguenti motivi: “(...), da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, (...) per l'utenza n. XXXXXXXX594, in data 20/08/2021 si effettua cessazione hard TIM ADVANCE al costo di € 19,99/mese (...), l'ordine viene scartato si invia segnalazione al settore competente e si procede per la disattivazione soft (disattivazione del rinnovo dell'offerta, pertanto la stessa rimane attiva fino alla scadenza). Intanto il cliente attiva l'offerta TIM SUPER 5G CB TRA al costo di € 19,99/mese tramite il servizio di Ricarica automatica. In data 27/08/2021 il cliente va al centro Tim per disattivare l'offerta TIM ADVANCE, il dealer contatta il 119 per tale operazione. L'operatore tenta la disattivazione ma con esito negativo, di seguito le note: (...). In data 1/10/2021 viene chiusa la lavorazione del reclamo aperto in data 20.08.2021 con la disattivazione del servizio, di seguito le note: (...) Si evince che la TIM ADVANCE è stata disattivata, si chiude pratica, (...). Riscontro cliente: data e ora 1° contatto al cliente: 1/10/21 17.57 esito ko; data e ora 2° contatto al cliente: sms bc portal: id 31012424. In data 14.08.2022 presenta istanza conciliativa al CORECOM Campania ed in data 26.09.2022 si conclude con mancato accordo. Tuttavia si è riconosciuto al cliente il rimborso di € 39,98 relativi al costo di due canoni dell'offerta TIM ADVANCE (depositata la schermata applicativo TIM). Nessun indennizzo spetta all'istante per la ritardata disattivazione dell'offerta. L'esclusione di indennizzi per la fattispecie oggetto della presente istanza è stata acclarata anche da diverse delibere AGCOM, le quali hanno asserito che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di fatturazione, (nel caso de quo degli addebiti relativi al servizio non disattivato



immediatamente) non risulta oggettivamente apprezzabile, e non può essere ricondotta nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica (Delibera AGCOM n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR). Per l'utenza n. XXXX802: in data 03/06/2022 l'istante invia reclamo per mancata attivazione Tim Ricarica Automatica in data 04/08/2022 avviene la lavorazione del reclamo. In data 11.08.2022 il problema risulta risolto: (depositata schermata applicativo TIM). In merito al suddetto disservizio, quanto asserito dall'istante è del tutto infondato ed è privo di elementi probatori, in quanto l'unico reclamo pervenuto in merito all'impossibilità di attivare il servizio di Ricarica automatica è datato 03.06.2022 - risolto in data 11.08.2022. Non si riscontrano reclami precedenti alla suddetta data né l'istante esibisce prova di aver comunicato tale disservizio alla società convenuta precedentemente. (...). Si precisa altresì che il servizio di ricarica automatica è un servizio accessorio per cui l'indennizzo che spetterebbe all'istante secondo DEL. 347/2018 art 4 comma 3 (€ 2,50 per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio, tetto max € 300) considerando il periodo dal 03.06.2022 all'11.08.2022 è pari ad € 172,50. Per il XXXXXX802 l'istante ha ricevuto indennizzo scaturito dal mancato accordo per ritardata risposta al reclamo del 03.06.2022 riscontrato il 09.08.2022 di € 41,28. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente oltre agli eventuali indennizzi di cui sopra non ha diritto a nessun altro tipo di indennizzo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata molto ampia, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente per i motivi di seguito precisati: a) per l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 29/08/2021 per il quale l'istante chiede € 300,00, come indennizzo massimo consentito dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comuni elettroniche (All.A DEL. 347/18/CONS – AGCOM), la richiesta può essere accolta, in quanto l'operatore non dà prova dell'avvenuto riscontro al suddetto reclamo. La Società dichiara, nelle proprie memorie difensive, che il riscontro all'istante non ha avuto esito positivo, se non con un "sms bc portal con Codice Identificativo n. 31012424". Si ritiene, pertanto, che lo strumento utilizzato non può essere considerato adeguata ed esaustiva risposta, atteso che non fornisce alcuna giustificazione in merito alla mancata disattivazione dell'offerta richiesta dell'istante. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'articolo 12, comma 1, dell'Allegato "A" della delibera AGCOM 347/18/CONS in virtù della quale l'operatore "è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari e euro 2.50 per ogni giorno di ritardo, fino al massimo di euro 300". Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 29/08/2021 (data del reclamo) e sino al 14/08/2022 (data del tentativo di conciliazione), che corrisponde a 350 giorni, pertanto va riconosciuto all'utente il massimo dell'indennizzo pari ad euro 300,00. Per l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 03/06/2022, che si riconduce ad un altro disservizio e cioè quella della mancata fruizione del servizio di ricarica automatica, la richiesta può trovare accoglimento, in quanto anche in questo caso, il ritardo nella risposta al reclamo del



03/06/2022 che, detratti i 45 giorni di legge (scaduti il 18/07/2022), sono pari a 21 giorni di ritardo (periodo 19/07/2022 – 09/08/2022), pertanto va riconosciuto all'utente un indennizzo pari ad euro 52.50 (cinquantadue//50). Per l'indennizzo per la mancata fruizione del servizio di ricarica automatica, può essere accolta solo parzialmente, in quanto il servizio di ricarica automatica è accessorio e gratuito, indennizzato applicando l'art. 4, comma 3 dell'allegato "A" DEL. 347/18/CONS, di seguito riportato "Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio: se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti, si applica l'importo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio". Pertanto, l'indennizzo che può essere riconosciuto è di 100,00 (cento//00), in quanto il periodo di sospensione del servizio di ricarica automatica è di 309 giorni, dal 04/10/2021 (data di disattivazione della domiciliazione) e sino al 09/08/2022 (data di risoluzione del problema afferente all'utenza XXXXXXXX802) e quindi l'indennizzo da riconoscere è il massimo pari ad euro 100,00. Per la straordinaria rilevanza regolamentare e giuridica la definizione in esame è rimessa all'Organo Collegiale - ex art. 20, comma 7 del Regolamento Procedure di cui all'Allegato B della delibera Agcom n. 358/22/Cons.;

DELIBERA

Articolo 1

1. La Società TIM S.p.A. (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/10/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, per le motivazioni di cui in premessa, l'importo totale di euro 452,00 (quattrocentocinquantadue//50), nel termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico o assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio