

DELIBERA N.39

**XXXXX / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/273607/2020)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXXX dell’ 01/05/2020 acquisita con protocollo n. 0189176 del 01/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in ricorso, lamenta i seguenti disservizi: *“interruzioni del traffico voce e dati dal 14.11.2018 al 07.12.2018 - addebito indebito in bolletta dei costi di modem arbitrariamente sostituito dal gestore telefonico - rifiuto alla restituzione del modem opposto dal gestore telefonico”*. Con memoria integrativa rappresenta che la Società “XXXX.” ha aderito alle offerte Tutto Fibra e Tim tutto per Tim Business, per l'utenza n. 0965.558XX, indicando nel contratto la domiciliazione bancaria, quale modalità di pagamento. Il canone mensile dell'offerta avrebbe dovuto essere pari a € 35,00 mensili, ma già le prime fatture contenevano addebiti elevati e ingiustificati. Con mail del 26 settembre 2018, l'istante avrebbe inutilmente richiesto all'operatore dei chiarimenti sui costi delle bollette. Il successivo 14 novembre 2018, senza preavviso, gli venivano interrotti tutti i servizi attivati sull'utenza in contestazione, perché alcune fatture sarebbero risultate insolute, nonostante la richiesta di domiciliazione bancaria. L'istante ha effettuato immediatamente il pagamento delle somme dovute, inoltrando, nella medesima giornata (14 novembre 2018), a mezzo PEC, attestazione dell'ordine di bonifico, ma ciò nonostante, solo il 30 novembre 2018, dopo numerose sollecitazioni, il traffico voce riprendeva a funzionare regolarmente; e il successivo 7 dicembre 2018 tutti i servizi venivano completamente riattivati. Precisa che nelle more della riattivazione della linea internet, si è resa necessaria la sostituzione del modem che, a dire dell'operatore, sarebbe dovuta avvenire senza alcun costo aggiuntivo. Per ciò ha inoltrato una serie di reclami tramite call center: il 23 novembre 2018 rif. Pratica n. 1-11373885XXX (per il traffico voce) e 1-11373885XXX (per adsl); il 30 novembre 2018 (con sollecito il 06 dicembre 2018) rif pratica 1-11421731XXX e il 10 gennaio 2019 rif. pratica 1-11539627XXX con cui ha contestato la fattura Tim n. 6820181216000XXX dell'11 dicembre 2018, riscontrato il 18 febbraio 2019. Rappresenta inoltre che, in seguito alla comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con PEC del 13 marzo 2019, ha inoltrato il recesso dal contratto ai sensi dell'art. 70, co. 4, Codice delle comunicazioni elettroniche, offrendo contestualmente la restituzione di due modem in suo possesso, chiedendo pure, ai sensi della delibera AGCOM 348/18/CONS, il totale sgravio del costo dei suddetti apparecchi, senza tuttavia alcun riscontro. Evidenzia altresì che a giugno 2019, ha inoltrato reclamo a mezzo PEC, con cui ha chiesto l'indennizzo per l'illegittima sospensione di tutti i servizi (oltre risarcimento del danno), nonché l'annullamento di alcune fatture contenenti una serie di importi a suo dire illeciti, ovvero: a) i costi addebitati per il servizio Super fibra mai richiesto, e attivato arbitrariamente per 12 mesi; b) i costi addebitati nella ft. N. 682018126000XXX dell'11 dicembre 2018, per modem in sostituzione del precedente non funzionante; c) l'importo addebitato nella ft. 8U00001XXX del 9 gennaio 2019, a titolo di canoni per il periodo di fatturazione nov./dic. 2018, nonché gli importi addebitati a titolo di “costi di cessazione anticipata linea” (€ 100,00) e “costo disattivazione tuttofibra”, in quanto i servizi sono stati

illegittimamente interrotti dall'operatore, e dunque non ha usufruito di alcun servizio. Ha contestato inoltre la Ft. N. 8U00048XXX dell' 08 marzo 2019, ovvero gli importi dei canoni difformi da quelli pattuiti e i costi del nuovo modem, nonché la Ft. N.8U00088XXX, 3 bim 2019, contenente i canoni di abbonamento relativi al periodo di fatturazione mar./apr. 2019, non dovuti, attesa la migrazione verso altro operatore, in seguito alla comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni e i costi delle rate del modem. Infine ha contestato la ft. N. 8U00130XXX, dell' 8 luglio 2019, ovvero l'addebito di € 22,56 per consegna elenchi telefonici non avendoli mai ricevuti. Alla luce dei fatti esposti ha domandato: *“Addebitare indennizzo a TIM s.p.a. in favore di XXX. Sgravio totale degli importi chiamati dalle fatture Tim s.p.a. NUM. 8U000018152XXX, dell'importo di€ 350,84, periodo di fatturazione nov./dic. 2018; 8U00088XXX,3 bim2019, dell'importo di € 581,52, periodo di fatturazione mar./apr. 2019; quanto ai modem/router SMARTMODEM CP 1746UA2FY e. TIM HUB CP 1839RDFMM si chiede, ai sensi della delibera AGCOM 348/18/CONS, il totale sgravio del costo dei suddetti apparecchi, nonché l'integrale rimborso di quanto indebitamente corrisposto, fino a quel, momento, per vendita a rate degli stessi.”*. Ha ancora precisato che la somma pretesa a titolo di indennizzo comprende : *“A)arbitraria attivazione del servizio Super Fibra, € 365,00 B) Restituzione quota adesione Tutto fibra (€ 100,00) e anticipo conversazioni (€ 100,00), per un totale di € 200,00, attesa la risoluzione del contratto per variazione unilaterale delle condizioni contrattuali; C) Indennizzo per mancato riscontro ai seguenti reclami -mail del 26.09.2018, reclamo del 23.11.2018 rif. Pratica n. 1-11373885XXX (per il traffico voce) e 1-11373885XXX (per adsl); del 30.11.2018 (con sollecito il 06.12.2018) rif pratica 1-11421731XXX, totale € 900,00 e diffida a mezzo legale di giugno 2019 ulteriori € 300; D) Indennizzo sospensione dei servizi in difetto di preavviso e mancata riattivazione dei servizi nei tempi e nei modi previsti dalle condizioni generali di contratto sospensione traffico voce e internet tot € 170,00, e risarcimento del danno.”*

2. La posizione dell'operatore

La resistente in via preliminare eccepisce l'inammissibilità delle richieste di risarcimento danni in quanto esulano dalle competenze dell'Autorità, e quindi dalle competenze del Corecom, come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS.

Argomenta che: *“da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva l'utenza 096555XXX è stata oggetto di azioni gestionali amministrative, che ne hanno determinato la cessazione in data 13/11/2018. In data 27/06/2018 viene inviato sollecito tramite lettera (Inviata tramite mail) per la fattura n. 2018/8U00094XXX del conto 3/18 con scadenza 11/06/2018. In data 12/07/2018 l'utenza viene sospesa al traffico in uscita; in data 31/07/2018 viene inviata lettera di Risoluzione Contrattuale; in data 27/08/2018 l'utente effettua il pagamento della fattura 2018/8U00094XXX del conto 3/18 con scadenza 11/06/2018. A seguito di tale pagamento l'utenza non viene riattivata da sistema, in quanto risulta scoperta la fattura n. 2018/8U00140XXX del conto 4/18 con scadenza 10/08/2018. A seguito di tale morosità, l'utenza viene cessata*

definitivamente in data 13/11/2018. A seguito di cessazione dell'utenza 096555XXX viene emessa la fattura di chiusura contratto n. 8U00001XXX del conto 1°/2019, dove vengono addebitate le rate residue del Router per un totale di € 244,00. Si precisa che le fatture n. 2018/8U00140XXX del conto 4/18 con scadenza 10/08/2018 e quella n. 2018/8U00186XXX conto 5/18 con scadenza 10/10/2018, risultano pagate in data 15/11/2018 c/o Banca (Totale 257,92 euro), ed acquisite dal sistema amministrativo con contabile del 19/11/2018 (l'utenza era già cessata). L'utenza 096555XXX, a seguito richiesta dell'utente, viene riattivata in data 29/11/2018 (servizio Fonia) ed in data 07/12/2018 (servizio ADSL), con la fornitura di nuovo Router”.

Precisa che l'utente ha accettato la fornitura del nuovo Router, sia in occasione di una conversazione col servizio clienti 191, sia in seguito all' intervento tecnico per la consegna/installazione dell'apparecchio, e che i prodotti de quibus risultano tuttora (rectius, al tempo delle memorie rese) in possesso dell'istante in quanto mai restituiti.

Rappresenta inoltre che il 26 marzo 2019, l'utenza 0965558XX è stata cessata, per migrazione a OLO. Sottolinea dunque la legittimità delle azioni gestionali eseguite, avendo predisposto le stesse secondo le modalità previste dalla normativa vigente, e richiamando al riguardo l'art. 20 delle C.G.A. secondo cui : “Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata” e l'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti che prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio , tra cui viene annoverato quello relativo “ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti”.

Osserva che dalla documentazione ai propri atti, non risulta l'esistenza di reclami scritti o segnalazioni telefoniche concernenti addebiti in fattura nei termini di cui all'art. 23 delle C.G.A. Anzi, vi è un solo reclamo inoltrato dall'istante, e risale a gennaio 2019 quando l'utenza era già cessata, e tale circostanza esclude il riconoscimento di indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti ai sensi dell'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons.

Conclude, infine, evidenziando che nessuna richiesta di domiciliazione bancaria risulta presente nei sistemi Telecom e che in capo all'istante grava una morosità pari ad € 1.450,26 . Alla luce di tali considerazioni esclude dunque alcun tipo di responsabilità a suo carico, mentre appare discutibile il comportamento dell'istante, il quale, omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali.

Per tutto ciò, ha chiesto il rigetto di tutte le domande da quest'ultimo proposte, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui, oltre a insistere nelle richieste già formulate, ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dal ricorrente, poiché esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, laddove è possibile, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito "dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", di cui alla delibera n. 276/13/CONS.

L'istante lamenta in primo luogo l'illegittima sospensione dei servizi, in quanto avvenuta senza alcun preavviso e nonostante fosse stata richiesta la domiciliazione bancaria per il pagamento delle fatture. Al riguardo l'operatore rappresenta di aver inviato un sollecito di pagamento il 27 giugno 2018, a mezzo mail, per il mancato pagamento del conto 3/18, rimasto senza seguito, e perciò il 12 luglio ha eseguito la sospensione in uscita dei servizi. Il ricorrente contesta sì di aver ricevuto tale comunicazione, ma non fornisce alcuna prova. In ogni caso, successivamente, il 31 luglio, gli veniva inviata lettera di risoluzione contrattuale con cui veniva informato dell'insoluto a suo carico. Il 27 agosto provvedeva al pagamento. Tuttavia i servizi non venivano riattivati, dato che risultava non pagato il conto 4/2018, ragion per cui la resistente, il 13 novembre, ha cessato definitivamente la linea; salvo riattivare i servizi dopo il pagamento degli importi dovuti: il 29 novembre il servizio voce e il 7 dicembre la linea internet. Tale azione amministrativa è da ritenersi illegittima, per la violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto, poiché posta in essere senza alcun preavviso. L'art. 20 delle C.G.A., richiamato dall'operatore, nonché l'art. 5 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 353/19/CONS, infatti, prevedono l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio. Nel caso di specie, però, pur avendo preavvisato l'utente del mancato pagamento del conto 3/18, non vi è prova alcuna del preavviso in relazione agli ulteriori insoluti esistenti a carico dello stesso (conti 4 e 5/18). Anzi, questi non ne era a conoscenza, confidando nella domiciliazione bancaria richiesta al momento dell'attivazione del contratto che non è mai stata attivata.

Per tali motivi, la società è tenuta a corrispondere al ricorrente un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 120,00 (centoventi/00) computato per il periodo intercorrente tra il 13 novembre (data di cessazione della linea) e il 29 novembre 2018 (data riattivazione del servizio), così calcolato: euro 7,50 x 16 giorni .

Parimenti deve essergli erogato un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 180,00 (centottanta/00) computato per il periodo intercorrente tra il 13 novembre (data di cessazione della linea) e il 7 dicembre (data riattivazione del servizio), così calcolato: euro 7,50 x 24 giorni. Non si ritiene, invece, di dover riconoscere indennizzi per la sospensione dei servizi intervenuta nel periodo antecedente a quello sopra considerato, atteso che l'istante è stato regolarmente preavvisato della morosità.

Inoltre non ha presentato reclamo in merito alla sospensione della linea prima della cessazione definitiva di essa, avvenuta il 13 novembre 2018. Tale circostanza esclude il riconoscimento di indennizzi, ai sensi dell'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons.

L'istante lamenta altresì l'addebito illegittimo di somme per il servizio Super Fibra, mai richiesto. Sul punto, si osserva che l'operatore in tale caso ha violato l'art. 67 quinquiesdecies Codice del Consumo che statuisce al comma 1 che: *“Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, l'assenza di una risposta non implica consenso del consumatore”*, nonché l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP che stabilisce che: *“gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile, nonché ad un indennizzo proporzionato al disservizio causato, per ogni giorno di attivazione del servizio non richiesto”*. Entrambe richiedono il consenso espresso dell'utente all'attivazione del servizio. Quindi, in difetto di prova contraria, deve affermarsi la responsabilità della resistente ex art. 1218 del codice civile per l'indebita attivazione di un servizio non richiesto, con il conseguente diritto per l'utente ad un indennizzo proporzionato al disagio causatogli e allo storno (o al rimborso, qualora il relativo pagamento risulti essere già stato effettuato) di quanto addebitatogli a tale titolo. Invero, nel caso di specie, la resistente non ha fornito alcun documento da cui risulti l'esistenza di una manifestazione di volontà dell'utente di attivare il servizio de quo. Tanto precisato, attesa la descritta condotta illecita dell'operatore alla luce della normativa sopra citata, sarebbe ragionevole riconoscere al ricorrente il diritto al rimborso (ovvero, ove non fossero state saldate, allo storno) delle somme addebitategli per il servizio non richiesto. Occorre però rilevare che il servizio Super Fibra era gratis per un anno, secondo quanto si evince dalle fatture allegate, e dunque non risulta alcun addebito in relazione ad esso. Per il che il ricorrente non ha subito alcun pregiudizio, conseguentemente non gli si può riconoscere l'indennizzo. Egli ha inoltre richiesto la restituzione della quota di adesione all'offerta Tutto Fibra dell'importo di € 100,00, di cui alla fattura del 9 maggio 2018 e dell'anticipo conversazioni di pari importo. In relazione alla prima richiesta, a ben vedere, esaminando il contratto allegato, si evince che la quota di adesione non è dovuta, in quanto non menzionata, mentre in merito alla richiesta di restituzione dell'anticipo conversazioni il ricorrente non offre alcun elemento utile alla verifica di quanto lamentato, non avendo prodotto alcuna documentazione probatoria al riguardo.

In relazione alla richiesta di storno/rimborso di addebiti illegittimamente fatturati si accoglie la richiesta nei limiti di seguito indicati:

- Fattura del 9 gennaio 2019 dell'importo di € 192,42: non è stato possibile valutarne la legittimità o meno in quanto non prodotta.

- Fattura dell'11 dicembre 2018 dell'importo di € 292,80: il documento contabile riporta i costi relativi alle rate residue del modem sostituito. A tale proposito occorre

richiamare la delibera n. 348/18/CONS, art. 5, la quale, ha previsto la possibilità per l'utente di restituire il terminale in vendita, recedendo dal contratto senza alcun altro onere. Pertanto, il ricorrente dovrà restituire l'apparecchio in suo possesso all'indirizzo che la resistente dovrà comunicargli e successivamente avrà diritto allo storno, ovvero al rimborso degli addebiti a titolo di rate residue del terminale.

- Fattura del 9 gennaio 2019 dell'importo di € 350,84: la fattura riporta il costo del canone di abbonamento relativo al periodo dall'1 al 30 novembre 2018, non dovuto in quanto l'utenza, secondo quanto già esposto, è stata dapprima sospesa e poi cessata il 13 novembre, sicché l'istante non ha usufruito del servizio; contiene inoltre i costi di disattivazione e di cessazione anticipata, che vanno stornati, giacché, secondo quanto sopra argomentato, questa è avvenuta illegittimamente, e i costi relativi alle rate residue del modem, che devono essere anch'essi stornati o rimborsati, laddove l'apparecchio venga restituito.

- Fattura dell'8 marzo 2019 dell'importo di €102,36: il documento riporta i costi dei canoni di abbonamento relativi al periodo gennaio - febbraio 2019 che sono dovuti, in quanto la linea era attiva. I costi risultano corretti e conformi all'offerta contrattuale, in virtù dell'applicazione di una serie di sconti.

- Fattura dell'8 luglio 2019 dell'importo di € 22,56: riporta il costo dell'indennità per il ritardato pagamento del conto 1/19 che non risulta dovuto, perché non è stata attivata la domiciliazione bancaria richiesta all'atto dell'adesione all'offerta, e il costo per la consegna degli elenchi telefonici anch'esso non dovuto dato che l'operatore non ha fornito prova della consegna .

- Fattura del 9 maggio 2019 dell'importo di € 581,52: contiene l'addebito dei costi di recesso, cessazione anticipata e disattivazione del contratto che devono essere stornati, dato che il ricorrente ha migrato l'utenza in seguito alla comunicazione dell'operatore della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali nel termine ivi indicato, al fine di poter beneficiare della possibilità di esercitare il proprio diritto di recesso, senza l'applicazione di penali e di costi di disattivazione, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. La fattura riporta altresì il costo del canone di abbonamento correttamente calcolato sino alla data di migrazione dell'utenza che è dunque dovuto, nonché i costi delle rate residue del modem che devono essere stornati per le motivazioni già espresse, nel momento in cui verrà restituito.

- Fattura dell'8 marzo 2019 dell'importo di € 15,56: l'importo addebitato a titolo di indennità per ritardato pagamento del conto 5/18 non è dovuto, visto che non è stata attivata la domiciliazione bancaria richiesta dall'istante.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione in atti, emergono alcuni reclami telefonici di cui sono stati forniti i codici identificativi. Con essi si sollecitava il ripristino della linea telefonica, a cui è stato dato riscontro con la riattivazione della stessa. Il reclamo del 12 giugno 2019, a mezzo PEC allegato, non è stato invece riscontrato (ciò in quanto la missiva del 26 settembre 2018, per stessa ammissione dell'istante, non corrisponde ad un reclamo ma ad una richiesta di chiarimenti). Cosicché ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, in

quanto inadempimento contrattuale. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 12 giugno 2019 (data del reclamo scritto) e il 4 febbraio 2020 (data del tentativo di conciliazione), corrispondente a 207 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Perciò si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (trecento /00), tetto massimo previsto dalla normativa.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile della società XXX, mediante rimborso o storno degli importi per come dettagliatamente indicato infra; dovrà inoltre ritirare, a propria cura e spese, eventuale pratica di recupero del credito aperta. L'istante, dal canto suo, si impegna a restituire alla Tim i Modem in suo possesso, all'indirizzo che questi si premurerà di comunicargli. La stessa società è tenuta altresì a liquidare a favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario le seguenti somme: a) € 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo per cessazione dell'utenza linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) € 180,00 (centottanta/00) a titolo di indennizzo per cessazione dell'utenza linea internet, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; c) € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 Novembre 2022

IL PRESIDENTE
Avv. Fulvio Scarpino