

**DELIBERA N. 5**

**XXX CUZZOCREA / TIM XXX (KENA MOBILE)**

**(GU14/102040/2019)**

**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 e successive modifiche ed integrazioni, 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 XXX CUZZOCREA del 25/03/2019 acquisita con protocollo n. 0130239 del 25/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha rappresentato di aver richiesto, in seguito allo spostamento di una delle sedi della propria attività, previo contatto telefonico con il servizio clienti che ha confermato la fattibilità dell'operazione, il trasloco, nell'ambito dello stesso comune, dell'utenza 0982.582XXX. Successivamente, stante l'impossibilità del chiesto trasloco per problemi tecnici non meglio definiti, l'istante il 17 ottobre 2016 ha attivato nella nuova sede due nuove utenze: 0982.582XXX e 0982.582XXX. E il 3 novembre 2016, ha richiesto l'attivazione di un messaggio automatico sull'utenza 0982.583XXX, per comunicare ai clienti le nuove numerazioni riferite alla sua attività e, contestualmente, la cessazione della suddetta utenza telefonica. L'istante precisa che alla richiesta formulata per l'attivazione del messaggio automatico l'operatore ha assegnato il numero di pratica 1-10579502XXX, mentre alla richiesta di cessazione della vecchia numerazione ha assegnato il numero di pratica 1-10585845XXX. Ma successivamente con una missiva del 22 gennaio 2018, la resistente ha comunicato all'istante il riaddebito di € 1.667,39 per l'utenza 0985.270XXX, intestata all'istante, ma riferita ad una sede secondaria sita in altro Comune, per l'asserito mancato pagamento di fatture emesse per l'utenza della vecchia sede 0982.583XXX per cui era stata richiesta la cessazione. Nonostante i numerosi reclami telefonici al servizio clienti, la suddetta somma è stata riaddebitata nella fattura 2-2018 relativa all'utenza 0985.270XXX, che l'istante ha pagato parzialmente, ovvero solo per le somme da egli ritenute dovute, contestando tale riaddebito con il reclamo inviato a mezzo PEC il 3 maggio 2018, e, a suo dire mai riscontrato. Ciò nonostante l'operatore, con missiva del 21 maggio 2018 ha sollecitato il pagamento della somma di € 1.667,39, scaturita dall'omessa chiusura dell'utenza riferita alla vecchia sede, e successivamente, nonostante le rassicurazioni del servizio clienti che sarebbe stato effettuato lo storno dell'insoluto, il 07 giugno 2018, senza alcun preavviso, ha sospeso l'utenza della sede secondaria di Scalea n. 0985.270XXX. L'istante nella stessa giornata ha inviato alla società un reclamo a mezzo PEC, con cui ha comunicato l'avvenuta interruzione della linea e le ha richiesto, contestualmente, l'immediato ripristino dell'utenza. Anche tale reclamo è rimasto ignorato. L'8 giugno 2018 ha presentato una denuncia all'Agcom in merito ai fatti accaduti e, a fronte dell'inerzia e negligenza dell'operatore, il 15 giugno 2018 gli ha inviato una diffida e messa in mora, a mezzo PEC, rimasta anch'essa priva di riscontro. Infine, l'istante evidenzia che l'utenza 0985.270XXX è stata riattivata il 12 ottobre 2018, dopo 127 giorni di interruzione, e solo dopo aver esperito un procedimento cautelare dinanzi a questo Ufficio che, preso atto

dell'illegittimità della sospensione, ha emanato un provvedimento temporaneo con cui ha intimato alla società resistente di riattivare l'utenza entro il 16 ottobre 2018.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, l'istante ha formulato le seguenti richieste:

- 1) Storno totale di quanto fatturato in relazione all'utenza 0982/583XXX non disdettata o chiusa ;2) Rimborso totale di quanto pagato nonostante l'omessa erogazione dei servizi;
- 3) Indennizzo per ritardata disattivazione di ciascun servizio dell'utenza 0982/583XXX;
- 4) Indennizzo per ritardata attivazione di ciascun servizio dell'utenza 0985/270XXX; 5) Indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;6) Indennizzo per sospensione amministrativa di ciascun servizio dell'utenza 0985/270XXX protrattasi per 127 giorni consecutivi;7) Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti sull'utenza 0985.270XXX; 8) Indennizzo per la perdita della numerazione 0982.583XXX;
- 9) Indennizzo in caso di errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici; 10) Indennizzo per mancata risposta a ciascun reclamo avente oggetto diverso; 11) Spese di procedura; tutto maggiorato ex art. 13 comma 3 Delibera 347/18/CONS .

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia che, dalle verifiche effettuate, il 17 ottobre 2016 sono state attivate le utenze telefoniche n. 0982/582XXX- 0982/582XXX, ambedue configurate con il servizio Tutto Fibra e che il 31 ottobre 2016 l'istante ha chiesto l'attivazione del servizio fono ripetitore.

A tale proposito, la resistente precisa che le esigenze indicate nel formulario dall'istante non possono essere riferite, come da lui asserito, alla richiesta del messaggio automatico e alla contestuale richiesta di cessazione dell'utenza 0982/583XXX, in quanto, come dimostrato dai retro cartellini allegati, queste sono riferite ad un arco temporale successivo alle suddette richieste, in quanto si tratta di segnalazioni del 6 e del 9 aprile 2018 con cui contesta l'addebito dei conti non pagati.

L'operatore rappresenta altresì che, per quanto riguarda l'utenza telefonica n. 0982/583XXX, non risulta agli atti nessuna richiesta né di trasloco né di cessazione della stessa, infatti con la comunicazione del 31 ottobre 2016, allegata agli atti, l'utente chiede esclusivamente di attivare il servizio di fono ripetitore sulle utenze n. 0982/582XXX-0982/582XXX. Rileva, ancora, sul punto che se è pur vero che l'operatore per andare esente da responsabilità deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, e anche vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso de quo,( Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/18), in quanto egli non ha dato prova della richiesta di cessazione dell'utenza in contestazione, né tantomeno ha dimostrato quanto asserito relativamente al mancato trasloco.

L'operatore evidenzia inoltre che l'utenza n. 0982/583XXX risulta cessata l' 11 dicembre 2017 per la presenza di una morosità pari ad € 1.667,39, importo riaddebitato sull'utenza telefonica n. 0982/2704XXX, sempre intestata all'istante, ai sensi dell' art. 19 comma 4 delle C.G.A., secondo cui: “ *Fermo restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom il cliente intestatario di più contratti autorizza Telecom Italia S.p.A.*

*a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali".* L'utente ha pagato solo parzialmente il conto n. 2/18 relativo all'utenza 0982/270XXX in cui è stata riaccreditata la morosità e la sua utenza telefonica il 7 giugno 2018 è stata sottoposta a sospensione amministrativa per il traffico uscente, preceduta da regolare preavviso, conformemente a quanto stabilito dall'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 dall'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"*. L'operatore precisa che l'utenza è stata successivamente riattivata il 4 ottobre 2018, in seguito al provvedimento temporaneo emesso da questo Ufficio, nonostante il persistere della morosità che attualmente ammonta a € 2.693,08. Alla luce di tali considerazioni la società evidenzia che non è possibile imputarle nessun tipo di responsabilità, mentre appare discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute.

Per tali motivi ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente, l'istante 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 memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, rappresentando che al momento dell'attivazione delle due nuove linee ubicate nella nuova sede, l'operatore del servizio clienti aveva garantito che avrebbe provveduto egli stesso alla chiusura della vecchia utenza. Pertanto egli, in buona fede, credeva di aver posto in essere gli adempimenti necessari alla cessazione dell'utenza nella sede in cui non svolgeva più la sua attività. Inoltre evidenzia che l'operatore, in seguito al mancato pagamento delle fatture relative alla vecchia utenza, non ha risolto subito il contratto, così come da sua consolidata prassi e secondo quanto previsto dagli artt. 20 e 21 delle C.G.A., ma ha atteso fino all'11 dicembre 2017, facendo maturare un'elevata morosità pari ad € 2.693,08. Tale importo è sconosciuto dall'utente, atteso che non ha riscontro documentale, non essendo state allegare le fatture non saldate.

In merito alla sospensione dell'utenza n.0985/270XXX relativa alla sede secondaria, l'istante lamenta che la stessa è stata sospesa dopo il mancato pagamento della prima fattura e nonostante vi fosse in atto una contestazione, in violazione delle norme regolamentari (art. 5 commi 1 e 2 del Regolamento) e contrattuali (art. 23 delle C.G.A.). Infine, l'istante precisa che la linea è stata riattivata il 12 e non il 4 ottobre 2018, come sostenuto da controparte, atteso che il provvedimento cautelare con cui è stata ordinata la riattivazione dell'utenza è stato emesso l'8 ottobre 2018.

### 3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte nei limiti come di seguito precisati.

In primo luogo, si rigettano le richieste: di indennizzo per ritardata attivazione di ciascun servizio dell'utenza 0985/270XXX, di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi, di indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti sull'utenza 0985.270XXX e di indennizzo in caso di errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, in quanto l'istante non ha addotto alcuna motivazione a sostegno delle proprie richieste, né alcuna documentazione probatoria a supporto delle stesse.

A tale proposito, va rilevato che se è pur vero che l'operatore per andare esente da responsabilità deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che l'istante dover fornire la prova del diritto vantato; il che non è avvenuto. Cosicché la domanda non può essere accolta ( cfr. Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/18). Ciò in quanto in base ai principi generali dell'ordinamento spetta all'utente l'onere probatorio di cui all'art. 2697, comma 1, c.c. , che stabilisce: *“chi vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*. Si richiama, a tal proposito, anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: *“ la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe”*.

In ordine alle richieste di storno totale di quanto fatturato in relazione all'utenza 0982/583XXX non disdettata o chiusa e di rimborso di quanto pagato, nonostante l'omessa erogazione dei servizi, occorre evidenziare che non risulta prodotta alcuna richiesta di cessazione della suddetta utenza da parte dell'istante e che le esigenze 1-10579502XXX e 1-10585845XXX indicate dallo stesso, a suo dire, relative, la prima, alla richiesta di attivazione del fono ripetitore sull'utenza 0982/583XXX, e la seconda, alla richiesta di cessazione di quest'ultima, in realtà si riferiscono a due segnalazioni del 6 e del 9 aprile 2018 con cui vengono contestati addebiti illeciti, secondo quanto si evince dal retrocartellino depositato dall'operatore. Tuttavia in quest'ultimo documento, nell'esigenza del 6 aprile 2018 viene riportato che *"il cliente segnala di aver effettuato la richiesta di cessazione a marzo 2017 tramite PEC con esigenza 1-9114347518 ma la linea è stata cessata solo a ottobre 2017"* e nelle azioni svolte viene evidenziato che *"la linea è cessata per morosità con decorrenza 31 dicembre, l'esigenza 1-9114347518 di cessazione è incompleta perchè manca il documento e di questo il cliente è stato informato"*. Tale circostanza è riportata anche nella segnalazione del 9 aprile 2018, dove viene ribadito che *"il cliente ha chiesto la cessazione a mezzo PEC ma la richiesta è priva di documento"*. Pertanto attesa l'irregolarità della richiesta di cessazione la società ha continuato a mantenere attivo il servizio e a fatturare. Ciò nonostante, occorre rilevare la parziale illegittimità della fatturazione insoluta da cui è scaturita la posizione debitoria a carico dell'istante. Invero, a fronte del mancato pagamento da parte di quest'ultimo di alcuni conti relativi all'utenza n. 0982/583XXX (n. 1/16 e n. 1/17), la società convenuta, conformemente a quanto previsto dall'art. 21 delle C.G.A., secondo cui l'operatore può risolvere il contratto di diritto tramite racc. A/R con un preavviso di almeno 10 giorni,

ha comunicato la risoluzione con missiva del 28 febbraio 2018, invitando l'utente a provvedere al pagamento della morosità entro 10 giorni dalla data del ricevimento della comunicazione; decorso tale termine il contratto avrebbe dovuto intendersi risolto ad ogni effetto di legge. Pertanto la società convenuta, stante il mancato pagamento della morosità nel termine fissato, avrebbe dovuto cessare il contratto nel mese di marzo 2018 e l'istante a norma dell'art. 21 delle C.G.A. avrebbe dovuto corrispondere gli importi dovuti relativamente al servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione. Ma l'operatore ha proseguito nel rapporto, nonostante fosse peraltro a conoscenza della volontà dell'utente di cessarlo, mantenendo attivo il servizio fino alla cessazione definitiva della linea, intervenuta l'11 dicembre 2018 e generando illegittimamente fatture che hanno incrementato la morosità a carico dell'istante. Per il che l'operatore è tenuto a stornare o a rimborsare le fatture relative all'utenza n.0982/583XXX emesse da marzo 2018 sino alla definitiva cessazione del contratto.

Si rigetta la richiesta di indennizzo per ritardata disattivazione di ciascun servizio dell'utenza 0982/583XXX, atteso che, come già evidenziato, non è stata allegata la richiesta di cessazione della linea, e in ogni caso il Regolamento indennizzi non prevede alcun indennizzo per tale ipotesi.

In merito alla lamentata illegittimità della sospensione amministrativa relativa all'utenza n. 0985/270XXX, è da evidenziare che l'operatore ha riaddebitato su tale utenza, sempre intestata all'istante, la morosità relativa all'utenza 0982/583XXX cessata, conformemente a quanto previsto dall'art. 19 delle C.G.A. comma 4 delle C.G.A.: "*Fermo restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom il cliente intestatario di più contratti autorizza Telecom Italia XXX a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali*". La società convenuta, successivamente, in seguito al mancato pagamento del conto n. 2/18 relativo all'utenza n. 0985/270XXX, nonostante il reclamo inoltrato a mezzo PEC il 3 maggio 2018, ha sospeso la suddetta utenza, previo sollecito di pagamento del 25 maggio 2018, ricevuto dall'istante, così come da lui stesso dichiarato. Ciò in violazione delle norme regolamentari e contrattuali in materia di sospensione amministrativa dei servizi. Invero, l'art. 5 del Regolamento, al comma 1, prevede che "*fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento*" mentre al comma 2, invece, stabilisce che "*ai fini del comma 1 non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli artt. 3 e 14 del Regolamento*". Le stesse condizioni contrattuali all'art. 23 stabiliscono che in caso di somme contestate il cliente è tenuto al pagamento degli importi non oggetto del reclamo, addebitati nella fattura oggetto di contestazione entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il cliente non paghi entro la scadenza indicata in fattura gli addebiti oggetto del reclamo, Tim sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso l'applicazione di quanto previsto negli articoli 19 e 20. E ancora, in base all'art. 7 comma

2 della Delibera 519/15/CONS, *"L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione"*. Quindi l'utente che ha presentato formale reclamo ha diritto a non pagare (limitatamente al servizio in contestazione) fino alla definizione del reclamo stesso e, in tal caso, l'eventuale sospensione della linea telefonica per morosità è del tutto illegittima.

Nel caso di specie l'utente ha effettuato il pagamento parziale del conto n. 2/2018 relativo all'utenza n. 0985/270XXX, allegato, e ha contestato gli addebiti illeciti con il reclamo, a mezzo PEC del 3 maggio 2018 che non è stato riscontrato, ma ciò nonostante l'operatore illegittimamente ha sospeso la linea.

In base a tali premesse, la società è tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione della linea ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, che stabilisce: *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*. La società deve dunque corrispondere un indennizzo pari ad € 1.905,00, (millenovecentocinque/00), computato per il periodo intercorrente tra il 7 giugno 2018 (data di inizio della sospensione) ed il 12 ottobre 2018 (data riattivazione della linea), così calcolato: euro 7,50 x 127 giorni x 2 utenza business.

Si rigetta la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, atteso che l'utente stesso afferma di aver richiesto la cessazione della linea, avendo attivato due nuove numerazioni.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione in atti emerge che il reclamo inoltrato dall'istante, a mezzo PEC il 3 maggio 2018, con cui ha contestato la fatturazione illecita non è stato riscontrato. 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), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale, ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. 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 3 maggio 2018 (data del reclamo) e il 4 febbraio 2019 (data del tentativo di conciliazione) corrispondente a 256 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Conseguentemente si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (trecento//00), tetto massimo previsto dal Regolamento. Il reclamo inviato dall'istante, a mezzo PEC, il 15 giugno 2018 con cui ha lamentato l'interruzione della linea e ne ha richiesto la riattivazione, è stato riscontrato con la missiva del 26 giugno 2018.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Conciliaweb", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

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 stornare o a rimborsare le fatture relative all'utenza n.0982/583XXX emesse da marzo 2018, sino alla definitiva cessazione del contratto e alla chiusura del ciclo di fatturazione. Inoltre è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, a favore dell'istante, Cuzzocrea XXX ,le seguenti somme: a) € 1.905,00 (millenovecentocinque/00) a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa della linea, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; b) euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; c),euro50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

**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

Firmato  
digitalmente da

**Fulvio Scarpino**

CN = Fulvio  
Scarpino  
C = IT