

**DELIBERA N. 61**

**XXX ALGIERI / TIM XXX (KENA  
MOBILE)(GU14/509595/2022)**

**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 XXX ALGIERI del 17/03/2022 acquisita con protocollo n. del  
;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza, l'utente: *“Stante i continui addebiti per rata modem pari ad € 5,00 (euro cinque/00), mai stato richiesto, né autorizzato e né mai consegnato, ha proceduto alla contestazione tramite servizio 187 e poi al pagamento in formato ridotto, con sottrazione del precitato importo contestato, della fattura su modello bianco pagabile solo presso gli uffici postali...Le fatture sono state sempre pagate, con detrazione dei soli costi non riconosciuti, previo preliminare contatto con il 187 e con successiva comunicazione, sempre al servizio 187 o via mail, dei pagamenti con relativa causale esplicativa delle somme pagate e di quelle contestate...Continue sono state le interruzioni della linea telefonica, sia voce che dati, nonostante fosse stata segnalata e annotata dal servizio 187 la presenza in famiglia di due genitori invalidi in situazione di grave infermità e quindi essenziale era l'utilizzo della linea telefonica e la linea dati per le comunicazioni con i sanitari e per gli aggiornamenti e/o somministrazioni delle terapie...Nonostante il pagamento del dovuto, pur se a volte in formato ridotto, mentre la linea viene puntualmente interrotta o ridotta di potenza, come nel caso della linea dati da non consentire nessun tipo di collegamento per i figli in DDI o di noi genitori in smart working. Infine, si evidenzia che, per il tramite di codesto Organo, è stato concluso nel 2019 una conciliazione con la Telecom/Tim per l'addebito del succitato modem...”*. Tanto argomentato ha chiesto: *Riconoscimento che il modem di cui agli addebiti, imputati in fattura, non è mai stato richiesto, né autorizzato, né mai consegnato. Azzeramento di tutto il presunto debito imputato. Attivazione in via definitiva della linea dati 5G. Riconoscimento, come da contratto, il costo della fornitura pari ad € 34,90. Rimborsi delle somme pagate e non dovute, Indennizzo”*. Inoltre, ha quantificato in € 2.000,00 la somma totale richiesta per rimborsi/indennizzi.

### **2. La posizione dell'operatore**

La resistente, nella sua memoria difensiva, rassegna le considerazioni in fatto ed in diritto di seguito riassunte: 1) l'istante aderisce al profilo di abbonamento Tim Smart Casa il 02.02.2018 con modem in vendita.

2) a seguito degli addebiti presenti in fattura, a partire dal conto di aprile 2018, di €5,00 x 48 mesi, l'istante, già nel maggio 2018, reclama presso il servizio clienti per la mancata consegna del modem. Il reclamo viene gestito come fondato in quanto da verifiche presso Logistica effettivamente non risulta mai consegnato. Il 12.09.2018 viene manualmente applicato lo sconto a storno del modem addebitato a partire dal conto di ottobre 2018: la cliente salda le fatture parzialmente, escludendo le cifre contestate, che vengono azzerate in conciliazione. L'addebito del modem termina con il conto di gennaio 2022.

3) lo sconto applicato invece, che doveva durare sino al 12.09.2022, termina il 17.05.2020 in quanto decade nel momento in cui la cliente richiede un cambio offerta

verso Tim Super: a questo punto la cliente ricomincia a saldare le fatture parzialmente ma alcune sono scoperte per intero, come si evince dall'estratto conto. Previ solleciti di pagamento il 02.02.2022 l'utenza viene sospesa e riattivata il 05.02.2022 a seguito apertura GU5/498539/2022.

4) Con la conciliazione UG/22100/2018 è stata azzerata tutta la morosità pregressa e riconosciuto un forfait aggiuntivo. Finché è stato presente lo storno manuale sul modem la cliente è andata in pari fra addebito e accredito di € 5,00 mensili ma a partire dal conto di giugno 2020 si vede decadere questo storno. L'istante inizia a non saldare le fatture per intero indicando di non riceverle. Tale affermazione non può essere accolta in quanto mensilmente ognuno di noi, per tutte le utenze attive, deve corrispondere gli abbonamenti e preoccuparsene se non riceve le fatture. L'indirizzo sul conto Tim è sempre il medesimo, via XXX 34 Cosenza.

5) l'istante non ha mai lamentato la mancata ricezione delle fatture; l'art. 6 comma 10 delle C.G.A. stabilisce espressamente: *“Tutte le Fatture e/o comunicazioni inviate sia in via elettronica che cartacea si intendono pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente”*.

6) In merito alla sospensione per morosità si precisa che la linea non è stata sospesa per il saldo parziale di alcune fatture ma per il mancato saldo di intere fatture che sono tuttora dovute. Le azioni amministrative risultano corrette in quanto precedute da regolare solleciti di pagamento. L'art. 20 delle C.G.A. rubricato “Sospensione per ritardo pagamento” stabilisce che: *“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”*. Come prassi ormai consolidata il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione e pertanto la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura nel caso di ritardo pagamento anche di una sola bolletta rappresenta una specificazione contrattuale applicabile in caso di inadempimento dell'utente. L'art. 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera AGCOM 173/07/CONS) prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo “ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti”. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, 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. In pacì è presente una morosità € 343,70.

7) alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia XXX pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale e/o l'archiviazione per cessata materia del contendere. Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, 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”.

Successivamente, è pervenuta dall'istante, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, memoria con cui “impugna e contesta in toto quanto ex adverso dedotto, prodotto ed eccepito. In particolare nella medesima (memoria) si evidenzia che non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia...evidenziando che, per come riportato nella schermata riprodotta a pag. 1: - dal 16/05/2018, facendo seguito ai reclami dell'odierna istante sull'addebito in fattura di rate per un modem mai consegnato, da azioni svolte...il prodotto non risulta consegnato (v. schermata pg. 1 della memoria Tim XXX); - l'addebito del modem termina con il conto gennaio 2022; - lo sconto applicato doveva durare sino al 12.09.2022 termina il 17.05.2020 in quanto decade nel momento in cui la cliente richiede un cambio offerta verso Tim Super (canone mensile € 34,90). Ergo il gestore telefonico ribadisce che consapevolmente, sin dal 16/05/2018, ha persistito ad addebitare il costo assolutamente illegittimo (rectius: illegale) del famigerato modem, mai consegnato all'odierno ricorrente, pari di € 5,00, riportando in fattura o agg. Modem € 5,00 e sottr. Modem €5,00 o rata di addebito SMART modem wi-fi 48/48, come nell'allegato conto gennaio 2022... senza alcuna comunicazione alla sottoscritta che inutilmente persisteva a comunicare col 187 che, dopo lunghe ed interminabili attese di oltre 20 minuti, si ritrovava o ad interloquire con personale assolutamente all'oscuro della vicenda, che si limitava a inveire ribadendo che nulla poteva fare in considerazione delle morosità, oppure che interrompeva la comunicazione (sic!!!). E' così per tutto il periodo del lockdown, sono stata costretta, in considerazione della pervicacia ingiustizia subita, ad effettuare, previa comunicazione al 187, il pagamento delle fatture in formato ridotto (decurtando la rata del modem e le voci conseguenti) su bollettini in bianco pagabili solo presso gli uffici postali. Ma stante la cessione del presunto credito a società di recupero veniva interrotta sia la linea voce che dati, i cui costi di riallaccio venivano puntualmente addebitati con il riallaccio che veniva effettuato non prima delle 48 h programmate, con penose conseguenze per i propri genitori invalidi in situazione di gravità ed i propri familiari collegati con la scuola in DAD e/o in smart working. Nulla è stato riferito in merito alla violazione della normativa a tutela dei soggetti disabili in situazione di gravità, in particolare del divieto di sospensione di un servizio di pubblica utilità in caso di pagamento ridotto delle fatture, divieto inizialmente attivato dalla Società TIM con l'inserimento, sulla linea telefonica oggetto del presente procedimento, del flag di non sospensibilità, poi arbitrariamente rimosso senza alcuna comunicazione al sottoscritto utente. In merito alla lettera di sollecito del 12/02/22 prodotta dal gestore mi riporto a quanto già allegato in atti in sede di presentazione di ricorso a codesto Organismo, mail con allegati del 22 gennaio 2022 inviata all'indirizzo documenti187@telecomitalia.it" A questo punto, considerata la complessità della vicenda determinata anche dal disaccordo delle parti anche sul piano della ricostruzione fattuale, il r.d.p. ha fatto ricorso alle attività istruttorie d'ufficio previste dall'art. 18 del Regolamento e meglio esplicitate all'art. III.4 delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (delibera Agcom 276/13/Cons.). Il 7 giugno c.a. ha inviato alla parte istante la seguente richiesta istruttoria: “ Si Invita la parte istante: 1) a produrre bollettino di pagamento delle fatture emesse il 16.2.21(scadenza 11.3.21), il

16.9.21(scadenza 11.10.21), il 16.10.21(scadenza 11.11.21), indicate come non pagate nel prospetto Tim insieme ad altre che, al contrario, risultano esserlo; 2) a specificare i periodi di sospensione dei servizi e a fornire prova dei reclami se effettuati; 3) a chiarire in merito a quanto affermato dall'Operatore in relazione al mancato recapito delle bollette." Il 10 giugno ha invitato l'Operatore: "1) a elencare i periodi di sospensione dei servizi e a fornire documentazione sui preavvisi, e sulla loro ricezione da parte dell'istante, per ciascuno di essi; 2) a elencare le bollette che non sarebbero state pagate (per intero o sottraendo la somma per la rata del modem) dall'istante, giacché il riepilogo già prodotto è smentito dalla documentazione, specificando quali tra esse non sarebbero state pagate per supposta mancata ricezione delle stesse. In generale, si richiama la convenuta, così come l'istante, al rispetto dell'art. 16, comma 3, primo periodo, del Regolamento, che recita: " 3. L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica".

Ai sensi dell'art. 16, comma 4 del Regolamento, inoltre, il r.d.p. ha proceduto alla convocazione dell'udienza di discussione, tenutasi in data 4 luglio u.s., della quale si riporta integralmente la parte di verbale relativa alla motivazione del mancato accordo: *"Nel corso dell'udienza non sono emersi elementi tali da condurre a un accordo tra le parti in relazione al quantum da corrispondere come indennizzo all'istante. Dalla discussione il sottoscritto r.d.p. ha avuto la conferma di quanto emerge già dalla documentazione agli atti, e cioè che il modem, che è alla base della controversia, non è mai stato richiesto dall'utente né ad essa consegnato. Inoltre, l'istante ha affermato di non aver sottoscritto alcun contratto, mentre sulle fatture scoperte, totalmente o parzialmente, si è palesata sostanziale divergenza tra le parti (secondo Tim lo sono quelle con scadenza 3.22, 4.22, 3-21, 10.21, 11.21, 12.21), così come su numero e durata dei periodi di sospensione amministrativa dei servizi. Dovranno quindi essere approfonditi, prima dell'adozione del provvedimento di definizione della controversia, tali aspetti. Su essi (pagamento delle bollette, periodi di sospensione, e anche contratto sottoscritto) possono essere allegati ulteriori documenti e informazioni, così che il quadro fattuale sia completo e adeguato"*.

### **3. Motivazione della decisione**

Sono state ricevute le informazioni richieste, dalle quali, insieme alla documentazione prodotta dalle parti prima e dopo l'udienza di discussione, è oggi possibile venire a capo dell'intera vicenda nei seguenti termini. In via preliminare, dalle schermate allegate da Tim concernenti la situazione dei pagamenti della ricorrente e riportanti dati anche molto risalenti nel tempo, emerge un quadro molto chiaro del suo profilo – utente: sotto tale aspetto, i problemi sono sorti solo nel momento in cui l'Operatore si è letteralmente incaponato nel pretendere il pagamento di un prodotto che ella, secondo quanto da lei affermato, non ha mai chiesto, e che la stessa Tim riconosce di non aver mai consegnato, come vedremo appresso. Anche alcuni ritardi nei pagamenti sono certamente scusabili, essendo stata scelta dalla ricorrente la modalità di recapito postale delle bollette, non avvenuto per molte di esse per come dimostrato dagli sms di scuse inviati dall'Operatore; in più l'istante, in un periodo di grande difficoltà a causa

della pandemia, ha dovuto accollarsi l'onere di saldare le fatture recandosi all'Ufficio postale e utilizzando bollettini in bianco, ciò certamente non per sua responsabilità, ma per la necessità di scorporare, per ogni fattura, il costo del modem mai consegnato. Il "famigerato modem", del quale scrive l'istante e pomo della discordia della controversia insorta tra le parti, non è mai stato consegnato: ciò emerge senza dubbio alcuno sia dalla memoria dell'Operatore, sia dalle risultanze dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 8.4.2019 e conclusasi con un accordo che prevedeva, come riportato nella stessa memoria della Tim, l'azzeramento di tutta la morosità pregressa e il riconoscimento di "un forfait aggiuntivo" (Tim si obbliga, in ottica conciliativa ed entro 120 giorni, a stornare l'insoluto di € 167,39 e a corrispondere la somma onnicomprensiva di € 150,00 mediante bonifico su conto intestato ad XXX Algieri, codice iban IT11G0101016222008537XXX). Non è possibile invece stabilire, per la mancata produzione di documentazione probante, se l'apparato sia stato richiesto o meno (l'istante afferma di non averlo richiesto, la convenuta il contrario), ma la circostanza non rileva ai fini della decisione da assumere. In sostanza, ab origine l'Operatore ha addebitato all'utente il costo di un modem mai consegnato. Tim afferma che "il 12.9.2018 viene manualmente applicato lo sconto a storno del modem addebitato, che decorre dalla fattura ottobre 2018 e termina il 17.5.20, invece che il 12.9.22, in quanto l'utente chiede un cambio offerta verso Tim Super. L'utente ricomincia a saldare le fatture parzialmente ma alcune sono scoperte per intero". Su questo punto, la documentazione in atti, compresa la "Welcome letter" inviata il 27.5.20 dall'Operatore - dallo stesso prodotta - all'utente, attesta che "Tim Super" è offerta al costo di € 34,90 mensili tutto compreso (anche "Tim Smart" e "Smart Voce Casa"). Nessun accenno al modem, il cui addebito avrebbe dovuto quindi continuare ad apparire sulle bollette successive, accompagnato, però, come nelle precedenti, da una voce in negativo di pari importo, ciò fino alla 48<sup>a</sup> e ultima rata. Al contrario, Tim inserisce in bolletta solo il costo del modem. Nella bolletta giugno 2020 è presente anche la somma di € 38,24 riferita ad "Altre offerte e servizi" (TIM Smart € 29,54 e opzione Smart Voce Casa € 8,70) attivati in assenza di richiesta ed eliminati nella fattura successiva su reclamo da parte dell'istante. Veniamo alle sospensioni amministrative. A questo proposito, va prioritariamente rilevato che l'art. 1, comma 291, della legge 160/2019 (Legge di bilancio 2020), entrata in vigore il 1° gennaio 2020, ha rafforzato le tutele per gli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, prescrivendo che "I gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche hanno l'obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento. Tim afferma che l'istante ha ricominciato a pagare parzialmente o per nulla le fatture, adducendo il loro mancato recapito quale motivazione, e che per tale ragione vengono comminate, "con adeguato preavviso" per come stabilito dall'art. 5 del Regolamento, due sospensioni: dal 2 al 9 febbraio e dal 25 al 31 marzo 2022 Sul punto la documentazione agli atti non lascia adito a dubbi.

Per quanto concerne il mancato pagamento delle fatture, dall'esame incrociato delle schermate prodotte da Tim e delle bollette emerge che esse sono state tutte pagate, alcune

con bollettino in bianco per provvedere allo storno dell'importo del modem. Il mancato recapito delle fatture viene provato dalla produzione di Sms inviati da Tim all'utente nei giorni 16.4.22, 26.5.22, 22.11.21, 18.12.21, 18.6.22. In essi si legge "Gentile cliente, non siamo riusciti a recapitare la fattura all'indirizzo postale che ci hai comunicato..." Le sospensioni amministrative dei servizi (voce e dati) sono perciò comminate in violazione di quanto previsto dall'art. 5 sopra richiamato. A riprova di ciò, la linea viene riattivata a seguito di presentazione di GU5 presso questo Corecom. Sulle sospensioni vanno aggiunte due considerazioni. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente fa riferimento a "Continue ... interruzioni della linea telefonica, sia voce che dati", e nella memoria di replica scrive "stante la cessione del presunto credito a società di recupero veniva interrotta sia la linea voce che dati, i cui costi di riallaccio venivano puntualmente addebitati con il riallaccio che veniva effettuato non prima delle 48 h programmate". Ebbene, tali rimostranze non possono essere prese in considerazione in quanto generiche e non documentate. In secondo luogo, oltre alle sospensioni di cui ci informa la stessa Tim, e delle quali questo Corecom è a conoscenza per aver gestito i relativi procedimenti d'urgenza, ve ne è una terza – dal 29 maggio all'8 giugno 2022, cui Tim non fa cenno - intervenuta addirittura in costanza della presente procedura di definizione e risolta previa adozione di provvedimento ex art. 5 del Regolamento. Tutto quanto precede considerato, ad avviso del r.d.p. l'istante ha diritto: 1) Al rimborso/storno degli addebiti riferiti al modem, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente, ciò in quanto è acclarato che l'apparato non è mai stato consegnato\*. 2) Al rimborso della somma di € 38,24 contenuta nella fattura TIM giugno 2020 e riferita ad "Altre offerte e servizi" (TIM Smart € 29,54 e opzione Smart Voce Casa € 8,70) attivati in assenza di richiesta ed eliminati nella fattura successiva su reclamo da parte dell'istante\*. \*Per quanto concerne i punti 1) e 2), alla somma complessiva da rimborsare risultanti dovrà essere applicata la penale del 10 %, ovvero dovrà essere corrisposto un importo non inferiore a 100 euro, ciò in applicazione dell'art. 1, comma 292, della già citata legge 160/2019 (292. A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge (1.1.2020, n.d.e.), nei contratti ... di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica ... in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ..., l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro). 3) All'indennizzo per mancata risposta al reclamo – ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi - proposto per mail in data 24 gennaio 2022, considerando quale dies ad quem quello dell'udienza di conciliazione, tenutasi il 1° marzo 2022 e in cui l'istante è venuta a conoscenza delle informazioni richieste, per un totale di giorni 6 ottenuti detraendo i 30 giorni previsti dalla carta dei servizi Tim per il riscontro. **INDENNIZZO TOTALE DA CORRISPONDERE: 2,50 € X 6 GIORNI = € 15,00** 4) All'indennizzo per le tre sospensioni dei servizi voce e dati, comminate in violazione dell'art. 5 del Regolamento, intervenute nei periodi dal 2 al 9 febbraio, dal 25 al 31 marzo

e dal 29 maggio all'8 giugno 2022, per un totale di giorni 26, ciò ai sensi dell'art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi. INDENNIZZO TOTALE DA CORRISPONDERE: 15,00 (7,50 X 2 SERVIZI) € X 26 GIORNI = € 390,00 5) All'indennizzo per attivazioni di servizi accessori o profili tariffari non richiesti, di cui all'articolo 9, comma 2, del Regolamento indennizzi, per i servizi TIM Smart e opzione Smart Voce Casa attivati in assenza di richiesta per 31 giorni, dal primo al 31 maggio 2020, ed eliminati nella fattura successiva su reclamo da parte dell'istante. INDENNIZZO TOTALE DA CORRISPONDERE: 2,50 € X 31 GIORNI = € 77,50 1) TOTALE COMPLESSIVO INDENNIZZI = € 482,50 2) TOTALE RIMBORSO (oltre a quello da quantificare da parte dell'Operatore) DA CORRISPONDERE = € 38,24 TOTALE 1 + 2 = 520,74.

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.** L'accoglimento parziale dell'istanza dell'utente XXX Algieri nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa. La società TIM XXX, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e secondo le modalità in istanza è tenuta: A) a corrispondere all'istante le seguenti somme, tutte maggiorate degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i euro 15,00 (quindici/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ii euro 390,00 (trecentonovanta/00), a titolo di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi; iii euro 77,00 (settantasette/00), a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti. B) a stornare/rimborsare all'istante gli addebiti riferiti al modem nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della sua situazione contabile ed amministrativa. C) a rimborsare all'istante la somma di € 38,24 contenuta nella fattura TIM giugno 2020 e riferita ad "Altre offerte e servizi" (TIM Smart € 29,54 e opzione Smart Voce Casa € 8,70) attivati in assenza di richiesta D) Per quanto concerne le lettere B) e C), alla somma complessiva da rimborsare risultante dovrà essere applicata la penale del 10 %, ovvero dovrà essere corrisposto un importo non inferiore a 100 euro, in applicazione dell'art. 1, comma 292, della legge 160/2019 (Legge di Bilancio 2020).



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