

DELIBERA N. 29 DEL 1 SETTEMBRE 2023

Oggetto: Ratifica Delibera del Presidente del Co.re.com. Calabria n. 13 /DEF.

IL COMITATO

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 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;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14- 21 febbraio 2023;

VISTA la legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2, recante “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni-CORECOM*” e ss.mm.ii;

VISTO l’art. 3, comma 2 lett.d), del Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni, approvato con atto deliberativo n. 5 del 10 giugno 2009 e pubblicato nel BURC del 1° dicembre 2009, a norma del quale il Presidente in casi straordinari di necessità e urgenza, può adottare, sentiti gli altri componenti, i provvedimenti di competenza del Comitato, sottoponendoli a ratifica nella prima seduta successiva;

VISTA la Delibera del Presidente del Co.re.com. Calabria n. 13/ DEF. di definizione della controversia, GU14/533698/2022, promossa dall’istante Cuzzocrea Stefano nei confronti della Tim S.p.a. (Kena mobile), acquisita con protocollo n. 0196590 del 22/06/2022;

RITENUTI sussistenti, nell’adozione della Delibera sopra richiamata, i requisiti di necessità ed urgenza nelle more della convocazione del Comitato, stante l’esigenza di rispettare il termine regolamentare per la conclusione del procedimento fissato in 180 giorni;

All’unanimità dei voti, espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per quanto sopra esposto che qui si intende integralmente riportato:

Articolo 1

di ratificare la Delibera del Presidente del Co.re.com. Calabria n. 13/DEF. facente parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

Articolo 2

di dare mandato alla Struttura di porre in essere tutti gli atti consequenziali, compresa la pubblicazione del presente atto deliberativo.

Reggio Calabria, 01 settembre 2023

Il Segretario del Co.Re.Com.

F.to Pasquale Petrolo

Il Presidente del Co.Re.Com.

F.to Fulvio Scarpino

Visto: il Direttore della Struttura

F.to Dott. Maurizio Priolo



DELIBERA N. 13/DEF.

**STEFANO CUZZOCREA / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/533698/2022)**

Corecom Calabria

IL PRESIDENTE, sentiti gli altri componenti;

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 tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14- 21 febbraio 2023;

VISTO l’art. 3, comma 2 lett.d), del Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni, approvato con atto

deliberativo n. 10 del 6 giugno 2009 e pubblicato nel BURC del 1° dicembre 2009, a norma del quale il Presidente in casi straordinari di necessità e urgenza, può adottare, sentiti gli altri componenti, i provvedimenti di competenza del Comitato, sottoponendoli a ratifica nella prima seduta successiva;

VISTA l'istanza di STEFANO CUZZOCREA del 22/06/2022 acquisita con protocollo n. 0196590 del 22/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“Con il cambio del profilo tariffario a “tutto fibra”, avvenuto il 19.02.2018, l'istante si vede addebitare nella fattura successiva i costi per il modem, pari ad € 12,20 da pagare in 24 rate (ALL.1); costi che al momento dell'offerta proposta, purtroppo, non sono stati assolutamente menzionati. Per tale motivo il 20.03.2018 viene inviato un primo reclamo scritto (ALL.2), reclamo ad oggi mai riscontrato. Con la fattura 3° 2018 ci si rende conto che il 19.02.2018 Tim ha attivato arbitrariamente il servizio “Funzionalità Safe Web” mai richiesto (ALL.3), mentre dalla fattura 4° 2018 si evince che Tim, a partire dal 01.05.2018, ha attivato arbitrariamente anche il servizio “superfibra” mai richiesto (ALL.4); servizi immediatamente contestati al servizio clienti che però non sono stati mai cessati. I primi di dicembre 2018, senza alcun preavviso, l'utenza viene completamente isolata, lasciando l'attività dell'istante priva del servizio voce ed internet per 10 giorni consecutivi e dopo numerosi reclami presentati invano al servizio clienti. Stessa cosa avviene dal 01.03.2019 fino al 18.03.2019 e successivamente dal 22.03.2019 sino al 27.03.2019, così per un totale di 25 giorni di completo isolamento. Il 29.03.2019 viene inviato un ulteriore reclamo a mezzo pec che riassume tutto quanto sin qui esposto e si chiede nuovamente la cessazione dei servizi “Funzionalità Safe Web” e “superfibra” nonché il rimborso degli stessi (ALL.5). Reclamo ad oggi mai riscontrato ed i servizi contestati non verranno mai cessati”.*

Tanto argomentato, ha domandato: *“Rimborso di quanto pagato e non dovuto per i servizi non cessati; Rimborso di quanto pagato e non dovuto; Storno totale di un eventuale insoluto presente; Indennizzi così come previsti dall'allegato “A” alla delibera 347/18/CONS per tutte le fattispecie di disservizi lamentati; Spese di procedura. IL TUTTO MAGGIORATO EX ART. 13 DELL'ALLEGATO “A” ALLA DELIBERA 347/18/CONS”.*

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, in cui ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14,

non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione.

Ha inoltre rappresentato quanto segue: *“Dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM, si evidenzia che linea fibra interessata n. 0985270447 viene attivata in TIM il 19/02/2018 e cessata il 23/05/2019 per NP. L'istante presenta una morosità totale di euro 2631,81 riferita sia al numero 0985270447 che ad altre tre utenze, allo stato tutte cessate. Si precisa che sul conto 5/2019 del numero 0982582097 risulta un riaddebito di euro 1.763,61 riferito ai bimestri 2/2018 e 6/2018 della linea 0985270447; a sua volta il conto 2/2018 della linea 0985270447 contiene i riaddebiti del numero 0982583378 per fatture insolute degli anni 2015/2016/2017 (cfr. allegati 1-2-3-4). La richiesta di trasformazione del profilo tariffario a “Tutto Fibra” risulta acquisita telefonicamente e tutte le informazioni sulle norme contrattuali/prodotti sono state fornite telefonicamente al cliente. Per quanto concerne i reclami sul Tim Safe Web, la superfibra e i disservizi, TIM ha dato riscontro al cliente con lettera del 20/06/2019 N. Prot. C23790553 con cui non viene accolta la segnalazione del cliente del 21/05/2019 (cfr. allegato 5). L'unico disservizio presente a sistema è quello del 18/03/2019 chiuso in data 20/03/2019 per il quale non è previsto indennizzo (cfr. allegato 6). Per quanto riguarda il fax inviato dal cliente in merito al reclamo sul router non vi è alcuna evidenza a sistema.”*

In merito alla problematica del riaddebito sull'utenza oggetto di contestazione dei costi di alcune fatture insolute relative ad altra utenza, ha evidenziato che: *“il cliente contatta telefonicamente il servizio clienti di TIM e vengono tracciate n. 2 pratiche con esigenza n. 1-10579502138 del 06/04/2018 ed esigenza n. 1-10585845215 del 09/04/2018. Ambedue le pratiche vengono evase con esito “non fondato” e l'utente viene informato telefonicamente dell'esito. Tramite comunicazione del 21/05/2018 TIM sollecita l'utente al pagamento del residuo scoperto della fattura n. XU00000220 del conto 2/2018 utenza 0985270447 (cfr. allegato 7). L'utenza 0985270447, a seguito mancato pagamento del residuo fattura sopra indicata, viene sospesa in data 07/06/2018 al traffico uscente per poi essere riattivata in data 04/10/2018 a seguito provvedimento ex art. 5 presentato unitamente al Procedimento n. UG/22389/2018. Il cliente reclama in data 20/06/2018 e viene fornito riscontro con lettera con cui TIM conferma che la linea interessata risulta attiva e funzionante e che gli importi contestati risultano correttamente addebitati in quanto corrispondenti al costo dell'abbonamento all'offerta attiva sulla linea telefonica del cliente (cfr. allegato 8). Il cliente reclama inoltre in data 18/06/2019 ma il reclamo non viene accolto”*.

Alla luce di tali elementi di fatto, l'operatore ha declinato ogni responsabilità in merito ai fatti oggetto della controversia.

3. Motivazione della decisione

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

L'istante lamenta una serie di addebiti a suo dire non dovuti.

In primo luogo in merito agli addebiti relativi ai costi del modem, pari ad € 12,20 da pagare in 24 rate, contestati dal ricorrente, in quanto non inclusi nell'offerta

contrattuale, si rileva che l'operatore non ha eccepito nulla al riguardo, né ha prodotto le condizioni contrattuali cui l'istante ha aderito al fine di poter verificare la correttezza dell'addebito. Invero nella propria memoria si limita ad affermare che *“le informazioni sulle norme contrattuali/prodotti sono state fornite telefonicamente al cliente”*, ma non viene data prova di tale circostanza attraverso la produzione di una eventuale registrazione vocale o di altra documentazione a supporto.

Invero secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cassaz. Civ. Sez. III, 28 maggio 2004 n. 10313, Cassaz. Civ. Sez. III, 2 dicembre 2002 n. 17041), la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile e pertanto la sua emissione non costituisce un negozio di accertamento ma solo un atto unilaterale, finalizzato a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico. Ciò significa che rimane rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente. In mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato. Nel caso di specie l'operatore, come già evidenziato, non ha fornito alcuna prova circa la correttezza dei costi del modem, che devono pertanto ritenersi illegittimamente addebitati e deve dunque essere rimborsato e/o stornato in favore dell'istante l'importo di € 292,80.

Parimenti, deve essere accolta la richiesta di rimborso degli addebiti per i servizi *“Tim Safe web”*, e *“Super fibra”*, atteso che la società resistente non ha fornito alcuna prova circa la legittimità degli stessi ovvero del consenso dell'istante all'attivazione dei suddetti servizi, mai richiesti. 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, come già evidenziato, non ha fornito alcuna prova da cui risulti l'esistenza di una manifestazione di volontà dell'utente di attivare i servizi a sovrapprezzo de quibus.

Tanto precisato, attesa la descritta condotta illecita dell'operatore alla luce della normativa sopra citata, è ragionevole riconoscere al ricorrente il diritto al rimborso (ovvero, ove non fossero state saldate, allo storno) delle somme addebitategli per i servizi a sovrapprezzo non richiesti (cfr. ex multis Corecom Emilia-Romagna delibera n. 85/2021 e Corecom Calabria delibera n. 10/2019). Occorre però rilevare che, secondo quanto si evince dalle fatture allegate che riguardano il periodo dal 19 febbraio al 30 giugno 2018, per il servizio "Safe web" non risulta alcun addebito da rimborsare. Per il che il ricorrente non ha subito alcun pregiudizio economico e conseguentemente non gli si può riconoscere neppure l'indennizzo per tale disservizio. Mentre per il servizio "Super fibra" l'istante ha diritto allo storno/ rimborso dei costi addebitati in relazione ad esso dal 19 febbraio 2018 sino alla cessazione della linea, intervenuta il 23 maggio 2019 posto che, secondo quanto risulta dai reclami inoltrati dall'istante il 29 marzo e il 21 maggio 2019, il servizio è rimasto attivo sino alla disattivazione dell'utenza.

L'istante ha, altresì, diritto all'indennizzo. L'accertamento della responsabilità della resistente implica, a suo carico la corresponsione al ricorrente di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto ai sensi dell' art. 9, comma 1, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, in base al quale l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione e, nel caso di specie, in forza del successivo art. 13, comma 1, del suddetto Regolamento il calcolo dell'indennizzo deve essere effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Il periodo indennizzabile decorre pertanto dal 29 marzo 2019, data del primo reclamo scritto, sino al 23 maggio 2019, data di cessazione dell'utenza, posto che, dalla documentazione in atti, risulta che il servizio è rimasto attivo sino alla chiusura del contratto, nonostante la richiesta di disattivazione del servizio, per un totale di 55 giorni.

Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto, l'importo di euro 275,00 (duecentosettantacinque/00), così calcolato: 55 g X 5.

In merito alla lamentata sospensione del servizio occorre evidenziare che dal retrocartellino depositato dall'operatore nei periodi indicati dall'istante, risulta solo un disservizio risolto nei termini contrattuali. Tale circostanza risulta altresì dal sistema amministrativo /gestionale dell'operatore, nel riscontro inserito in merito alla gestione del reclamo del 18 giugno 2019 con cui l'istante ha lamentato l'isolamento dell'utenza oggetto della controversia, nei primi di dicembre 2018 e nel mese di marzo 2019. Nella schermata prodotta dall'operatore viene riportato che da verifiche svolte l'unico disservizio presente a sistema è quello del 18 marzo 2019 chiuso il 20 marzo, non rimborsabile. Orbene le schermate estratte dai sistemi gestionali, attraverso cui l'operatore traccia le attività relative alle utenze che transitano sulla propria rete, non valgono a escludere la responsabilità del soggetto che le ha generate autonomamente e che intende avvalersene per escludere o limitare la propria responsabilità in ordine ai disservizi dedotti in controversia (cfr. deliberazione Agcom 22/19/CIR). Tuttavia occorre considerare che ai sensi cui all'art. 2712 c.c. (così come modificato ex art. 23-quater, d.lgs. n. 82/2005, CAD) le riproduzioni informatiche "fanno piena prova dei fatti e delle cose rappresentate se la parte contro cui sono prodotte non le contesta tempestivamente disconoscendone la conformità ai fatti o alle cose medesime" (vedi deliberazioni Agcom

nn. 134/17/CIR, 17/18/CIR, 36/19/CIR, 77/19/CIR). Nel caso di specie l'istante, a fronte della documentazione prodotta dall'operatore, non ha replicato nulla, pertanto, in mancanza di prove contrarie, deve ritenersi che l'utenza oggetto dell'odierna procedura non abbia subito alcuna sospensione.

In merito alla richiesta di storno di un eventuale insoluto presente, la morosità a carico dell'istante, pari ad € 2631,81, secondo quanto affermato dall'operatore, deriva oltre che dal numero oggetto dell'odierna controversia, da tre utenze cessate ad egli intestate e in particolare dal numero 0985/582097, sul cui conto n. 5/19 è stato effettuato il riaddebito dell'insoluto relativo ai conti 2/2018 e 5/2018 del numero 0965/270447, per un importo pari ad € 1.763,61. Orbene l'insoluto, per la parte riferita all'utenza oggetto della presente procedura, non può essere annullato atteso che l'istante non ha prodotto la fattura n. 5/2018 di cui pertanto non può essere valutata la correttezza o meno, mentre il conto n. 2/2018 contiene a sua volta il riaddebito di somme insolute riferite a fatture del 2015, 2016 e 2017 relative all'utenza n. 0982/583378, che non possono essere prese in considerazione in quanto tale numerazione non forma oggetto di questa procedura. Né può essere accolto il rilievo formulato dall'istante nelle note esplicative depositate il 30 dicembre 2022, secondo cui gli addebiti relativi all'utenza 0982/583378 avrebbero già formato oggetto del precedente GU14/102040/19 definito con Delibera n. 5 del 10 novembre 2022 con cui sarebbe stata annullata la posizione debitoria relativa alla suddetta utenza, atteso che il provvedimento ha disposto lo storno/rimborso delle fatture emesse a partire da marzo 2018 fino alla cessazione del contratto e dunque non sono comprese le fatture riaddebitate nel conto 2/2018 relativo all'utenza oggetto della controversia, che si riferiscono al 2015, 2016 e 2017.

In relazione ai reclami, dalla documentazione esaminata emerge un primo reclamo del 20 marzo 2018 in merito all'addebito illegittimo dei costi del router, a mezzo FAX, cui è stato dato riscontro con la comunicazione del 26 giugno 2018 Cosicché, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2), 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 la ritardata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2. 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 20 marzo 2018 (data del primo reclamo) e il 26 giugno 2018 (data della missiva di riscontro) corrispondente a 53 giorni (decurtati i giorni previsti dalle Delibere Agcom e dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Perciò si riconosce all'utente un indennizzo di € 132,50 (centotrentadue/50) così calcolato: $53 \text{ g} \times 2,50$.

L'istante ha presentato altresì degli ulteriori reclami il 29 marzo e il 21 maggio 2019 con cui ha chiesto la disattivazione dei servizi Safe web e Super Fibra non richiesti e lamentato la sospensione della linea, riscontrati dall'operatore con la missiva del 20 giugno 2019 che l'istante non ha contestato di aver ricevuto. Per cui ha diritto ai sensi

del sopra citato articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2), al riconoscimento dell'indennizzo per la ritardata risposta. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica anche in tal caso 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 29 marzo 2019 (data del primo reclamo) e il 20 giugno 2019 (data del riscontro), corrispondente a 38 giorni (decurtati i giorni previsti dalle Delibere Agcom e dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Perciò si riconosce all'utente un indennizzo di € 95,00 (novantacinque /00) così calcolato: 38 g X 2,50.

Si rigetta la richiesta di liquidazione delle spese di procedura in quanto l'articolo 20, comma 6, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato A della delibera Agcom n. 203/18/CONS, come da ultimo sostituito dall'allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/CONS, dispone espressamente il rimborso delle sole spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura. Sul punto l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, ma, soprattutto, le suddette spese legali non rientrano tra quelle necessarie all'espletamento della procedura conciliaweb totalmente gratuita, in cui le udienze vengono effettuate in audio conferenza e non necessitano della presenza di delegati, per cui non vi sono spese a carico degli utenti.

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;

RITENUTA l'urgenza di adottare la presente Deliberazione, al fine di rispettare il termine regolamentare per la conclusione del procedimento fissato in 180 giorni, il Presidente ai sensi dell'art. 3, comma 2 lett. d), del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Co.re.com., sentiti gli altri componenti

DELIBERA

Articolo 1

1. di prendere atto delle premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.
2. la società Tim S.p.a.(Kena mobile) è tenuta a liquidare al Sig. Cuzzocrea S. mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: - l'importo di euro



275,00 (duecentosettantacinque/00), a titolo di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; - € 262,95 (duecentosessantadue/95) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia. La società è altresì tenuta a rimborsare i costi addebitati per il modem per un importo di € 292,80, nonché a stornare/ rimborsare i costi addebitati in relazione al servizio Super Fibra dal 19 febbraio 2018 sino alla cessazione della linea, intervenuta il 23 maggio 2019.

3. La società Tim S.p.a.(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.
4. 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.
5. 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.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 31 luglio 2023

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino