

DELIBERA N. 117/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ TIM S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/658765/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'11 luglio 2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato*”

Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 26/01/2024 acquisita con protocollo n. 0025109 del 26/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto affari per le SIM n. 347 300xxxx e n. 349 003xxxx, contesta all’operatore TIM S.p.A. (Kena mobile) di seguito, Tim la mancata sostituzione per guasto di due smartphone acquistati a rate e la sospensione delle numerazioni predette.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- *“alla fine del 2021 sottoscriveva un contratto per 2 telefoni Samsung + offerta telefonica per linee mobili 347 300xxxx e 349 003xxxx, con rate mensili di euro 173,70”.*
- *“Nel dicembre 2022 uno dei telefoni smetteva di funzionare e non veniva mai sostituito; nel marzo 2023 anche l’altro telefono smetteva di funzionare e veniva consegnato in sostituzione un altro telefono ricondizionato anziché nuovo”.*
- *con reclamo via Pec del 2 ottobre 2023 inviato tramite il legale di fiducia evidenziava che “alla fine del 2021 veniva acquistato un pacchetto composto da 2 telefoni ZFOLD 3 Samsung al costo di 2.000,00 Euro [‘uno, suddivisibile nelle future fatture di spesa + offerta telefonica di Euro 173,70 mensili, come da preventivo 25/11/2021, associabile alle sim 347- 300xxxx e 349-003xxxx. Nel Dicembre 2022 uno dei due telefoni ha completarmene smesso di funzionare e nonostante sia stata attivata la garanzia kasko presente sul prodotto e sia stata attivata la procedura per la sostituzione del dispositivo’ il gestore non ha mai provveduto né al ritiro del telefono, né alla sua sostituzione né tantomeno ha fornito un telefono sostitutivo. Nel Marzo 2023 si è rotto anche l’altro telefono ed, anche per questo è stata attivata la garanzia kasko e la procedura di sostituzione, all’esito della quale, però, è stato riconsegnato un telefono condizionato (non nuovo), assolutamente non conforme al pacchetto acquistato ed al costo iniziale del dispositivo”.*
- In data 26 febbraio 2024, nell’ambito della procedura di definizione della controversia, presentava istanza per l’adozione del provvedimento temporaneo - GU5/664985/2024 - con il quale lamentava la sospensione dei servizi sull’utenza n. 0564 89xxxx.

- Nel formulario, nel richiedere la riattivazione delle utenze, evidenziava che “[/]e due sim 334 993xxxx e 347 300xxxx [erano] sospese e inutilizzabili” dal 30 dicembre 2023;
- Ad esito del provvedimento temporaneo dell’8 marzo 2024, la società TIM, con nota del 15 marzo 2024, “*confirm[ava] l’avvenuto reintegro della linea 334 993xxxx in data 13 03 2024 [e] anche il reintegro della linea 347 300xxxx, operativa da questa mattina (15/3/2024)*”. La società dava atto testualmente che: “*Il cliente è stato informato che, per riutilizzare le numerazioni, dovrà effettuare necessariamente un cambio SIM. Avvisato con contatto telefonico al numero 338577xxxx in data 13 03 2024*”.

In base a tali premesse l’istante, quantificando i rimborsi o indennizzi in euro 4.000,00. ha chiesto:

- i) “*l’annullamento di tutte le fatture rimaste insolute relative all’offerta, sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno dell’insoluto*”,
- ii) “*riconsegna di 2 telefoni NUOVI medesima marca e modello o comunque di pari valore commerciale*”;
- iii) “*indennizzo per malfunzionamento servizio*”;
- iv) “*indennizzo per mancata risposta al reclamo*”.

In data 23 gennaio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Tim, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva del 14 marzo 2024, con la quale ha rappresentato quanto segue.

“Innanzitutto ha indicato che le utenze interessate sono le “Utenze mobili, n. 347300xxxx e 349003xxxx – Cessate)” e che la controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sull’asserita mancata sostituzione di due smartphone acquistati a rate con Tim.”

L’operatore ha proseguito, “*nel merito*”, eccependo “*l’infondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria. La parte istante formula indirettamente una domanda di risarcimento danni. Infatti, la parte istante chiede espressamente €4.000,00. Ebbene tale quantificazione – diversamente da quanto assume controparte - è totalmente arbitraria perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l’importo esorbitante e svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all’allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS (di seguito “Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS)” e in quanto tale esula dalla competenza del Corecom.*

L’operatore ha poi evidenziato che: “*Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno*”. Dunque, al solo Giudice ordinario spetta l’accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Nel caso di specie, come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell’Agcom, la richiesta oggetto di scrutinio in questa sede deve essere ricondotta nell’alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell’operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11

e altre conformi: "Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale.").

L'operatore ha poi precisato in merito "agli smartphone e alla posizione debitoria dell'istante che l'utente ha sottoscritto un contratto che prevedeva la vendita di due smartphone SAMSUNG Galaxy Z Fold 3 5G 256G Black con imei n. 35324914218xxxx e n. 35324914455xxxx. Ciascun dispositivo prevedeva il versamento di un totale di 36 rate ciascuno, a decorrere dal 25/12/2021, pari ad €40,25 ed €42,69. Nei sistemi interni di Tim risulta il ticket 1-22Cxxxx aperto in data 12/05/2023 per il prodotto con imei 35324914456xxxx e chiuso con consegna a domicilio del prodotto sostitutivo avente imei 35324914218xxxx. Dallo storico non si evincono ulteriori richieste di sostituzione. L'istante ha smesso di saldare le fatture, non versando le rate di due dispositivi che tutt'ora possiede e accumulando un insoluto di € 3.887,54 interamente dovuto. Mancando la segnalazione di guasto, la richiesta di indennizzo va respinta".

Tutto ciò premesso l'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. La replica dell'utente

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, in data 1° aprile 2024, ha depositato una memoria di replica con cui ha ribadito che: "innanzitutto le SIM nn. 347 300xxxx e 349 003xxxx non sono cessate, ma sono state riattivate entrambi dall'Operatore in seguito a procedura GUS con relativo provvedimento del Corecom. Detto questo, l'offerta telefonica era abbinata alla vendita rateale di 2 telefoni Samsung Galaxy Z Fold3 che hanno smesso di funzionare entrambi nel dicembre 2022 per guasto allo schermo. L'Operatore non ha posto in essere la sostituzione dei telefoni, rendendo di fatto impossibile alla cliente la fruizione del servizio contrattualizzato. Si chiede pertanto lo storno integrale di quanto richiesto dall'Operatore per un servizio non fornito. Solo un telefono è arrivato al domicilio della cliente dopo alcuni mesi dalla segnalazione, ma non era nuovo bensì ricondizionato (usato): in caso di rottura dell'apparato va infatti riparato quello di proprietà della cliente oppure ne va consegnato uno nuovo di pari modello e/o valore se non riparabile. Andrà poi indennizzato sia il mancato funzionamento del servizio (per guasto dell'apparato venduto dall'Operatore) sia la mancata risposta al reclamo PEC del 2.10.2023 che si produce in copia con la ricevuta di avvenuta consegna".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Innanzitutto, in relazione alla *res controversa*, si deve osservare che l'istante ha contestato all'operatore una mancata/inesatta applicazione della formula assicurativa "Kasko" collegata all'acquisto dei due telefoni cellulari acquistati a rate, da cui è derivata una omessa o inadeguata sostituzione dei predetti apparecchi entrambi oggetto di guasto.

Ciò premesso la domanda *sub ii)* volta ad ottenere la “*riconsegna di 2 telefoni NUOVI medesima marca e modello o comunque di pari valore commerciale*”, esula dalla competenza di questo Corecom ai sensi dall’articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, che è limitata all’erogazione di “*rimborsi di somme risultate non dovute*” e “*indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità*”.

Analogamente la domanda *sub iii)*, volta ad ottenere l’“*indennizzo per malfunzionamento servizio*”, non può essere considerata sotto il profilo del “*mancato funzionamento del servizio (per guasto dell’apparato venduto dall’Operatore)*” in quanto la mancata o inesatta sostituzione dell’apparecchio non può essere oggetto della presente disamina ai sensi dall’articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, in quanto trattasi di fattispecie non riconducibile, neppure in via analogica, ad un malfunzionamento riguardante un “*servizio di comunicazione elettronica*” di cui al Regolamento sugli Indennizzi, all’art. 1, comma 1, lettera l. L’istante, infatti, allude ad un mancato funzionamento/rottura dell’apparecchio, guasto in alcun modo collegato a disfunzioni sulla SIM.

Tuttavia la medesima domanda *sub iii)* può essere riportata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa e in un’ottica di *favor utentis*, alla documentazione in atti e trattata in relazione alla lamentata disattivazione non richiesta delle utenze mobili n. 347 300xxxx e n. 349 003xxxx nel periodo 30 dicembre 2023 – 15 marzo 2023. Tale doglianza è stata, fra l’altro, oggetto dell’istanza per l’adozione del provvedimento temporaneo collegata alla presente procedura di definizione.

La presente disamina si incentrerà sulla sospensione amministrativa non preavvisata delle utenze *de quibus*, sulla richiesta di storno dell’insoluto e sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla sospensione amministrativa delle utenze mobili n. 347 300xxxx e n. 349 003xxxx e sullo storno dell’insoluto

La parte istante ha lamentato la disattivazione non richiesta delle utenze mobili n. 347 300xxxx e n. 349 003xxxx a far data 30 dicembre 2023, ripristinate a seguito di procedura per l’adozione del provvedimento temporaneo del Corecom Toscana emesso l’8 marzo 2024.

Di contro l’operatore nella memoria allegata al presente procedimento ha sostenuto, in generale, l’assenza di segnalazioni e ha dedotto che le numerazioni suddette erano cessate. Nell’ambito della procedura GU5 ha, invece, affermato la legittimità della disattivazione delle stesse per morosità.

La domanda *sub iii)*, sotto il profilo della disattivazione non richiesta delle linee mobili intestate all’istante, può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Innanzitutto occorre richiamare ancora la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all’art. 3, comma 4, l’obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall’art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all’operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore ~~Eolo~~ abbia fornito, prima della lamentata sospensione, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5 del "Regolamento" che prevede "*l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*".

Nel caso di specie risulta che il provvedimento di sospensione (lamentata dall'istante a far data 30 dicembre 2023) dei servizi sulle utenze mobili *de quibus* sia stato messo in atto per morosità dall'operatore, come confermato dall'istanza GU5.

L'operatore TIM, nell'ambito della memoria allegata al presente procedimento, non ha prodotto di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento. Ad un esame del fascicolo istruttorio inerente alla procedura GU5 emerge che i solleciti prodotti in tale ambito dall'operatore, al di là di qualsiasi valutazione sul ricevimento dell'istante, risalgono a svariati mesi prima dell'avvenuta sospensione (10 gennaio 2023 e 21 marzo 2023).

Inoltre la predetta società, in memoria, si è limitata ad asserire che l'istante ha "*accumula[to] un insoluto di € 3.887,54 interamente dovuto*", ma non ha fornito evidenza della corretta contabilizzazione dei pagamenti ricevuti, fornendo i dettagli contabili posti a fondamento della correttezza della somma richiesta, chiarendo la congruità del *quantum debeatur*.

Pertanto la predetta società può ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione/cessazione amministrativa delle utenze mobili n. 347 300xxxx e n. 349 003xxxx e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede, "*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 a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*". Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura business dell'utenza oggetto della controversia.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 30 dicembre 2023, data d'inizio della sospensione non preavvisata, e il *dies ad quem* nel giorno 15 marzo 2024, data della comunicazione di ripristino delle utenze da parte dell'operatore.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 1.140,00 (mille e centoquaranta/00) computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per n. 76 giorni di sospensione amministrativa di n. 2 utenze *business* (n. 347 300xxxx e n. 349 003xxxx).

Con riferimento al calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si precisa che il parametro è stato considerato in misura unitaria in applicazione dei principi di equità e proporzionalità, espressamente richiamato dall'art. 13, comma 5, del Regolamento sugli indennizzi, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo in riferimento a ciascuno per ciascuna delle utenze mobili.

Inoltre l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato nel periodo 30 dicembre 2023 – 15 marzo 2024 in relazione alle utenze n. 347 300xxxx e n. 349 003xxxx, ad esclusione di quanto dovuto per apparati. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Viceversa la domanda *sub i)* sotto il profilo della richiesta di regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto dovuto ai cellulari non può trovare accoglimento, tenuto conto del fatto che le fatture insolute hanno come oggetto le rate residue di apparati acquistati a rate dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 9/22/CIR).

Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo trasmesso per PEC del 2 ottobre 2023.

La domanda *sub iv)* può essere accolta, atteso che agli atti non risulta riscontrato dall'operatore.

Sul punto viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "per mancata o ritardata risposta al reclamo", ai sensi delle citate previsioni.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi, che dispone quanto segue: "*l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Per la mancata risposta al reclamo del 2 ottobre 2023, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore, si determina

il *dies a quo* nella data del 2 novembre 2023 ed il *dies ad quem* nel giorno 23 gennaio 2024, data della prima udienza di conciliazione.

In relazione a tanto, Tim è tenuta a corrispondere all'istante la somma complessiva di euro 205,00 (duecentocinque/00), computata secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per n. 82 giorni.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM S.p.A. (Kena mobile).
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato nel periodo 30 dicembre 2023 – 15 marzo 2024 in relazione alle utenze n. 347 300xxxx e n. 349 003xxxx, ad esclusione di quanto dovuto per apparati acquistati a rate al momento della sottoscrizione del contratto. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari a euro 1.140,00 (mille e centoquaranta/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo la sospensione amministrativa di n. 2 utenze *business* (n. 347 300xxxx e n. 349 003xxxx), considerate unitariamente.
4. TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari a euro 205,00 (duecentocinque/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.



Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 11 luglio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)