DELIBERA N. 84/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/523400/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 23 maggio 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 Comitati 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 dell'utente XXX, del 10/05/2022 acquisita con protocollo n. 0151218 del 10/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto privato Voce + Dati relativo all'utenza n. 0575678xxxx con la società Tim S.p.a. (Kena Mobile), di seguito, per brevità, Tim, lamenta malfunzionamenti e disservizi, segnalati a far data dal 22 novembre 2021 e mai risolti dall'operatore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- sin dal 2013 riscontrava malfunzionamenti nei servizi di telefonia ed accesso ad internet relativamente al numero di utenza 0575678xxxx, problematiche inerenti non solo "*la qualità dei servizi offerti bensì problematiche di carattere tecnico/impiantistico che interessano l'infrastruttura telefonica* […]; *le problematiche sono di carattere infrastrutturale*".
- In data 22 novembre 2021, dopo un intervento dell'operatore del 15 novembre 2021 in parziale risoluzione delle evidenziate problematiche, avvisava Tim (mediante segnalazione cui è stato assegnato numero di protocollo 6898xxxx solo in data 3 dicembre 2021) di aver riscontrato nuovi disservizi, riconducibili ad un guasto generalizzato che interessava la località di xxx, sita nel Comune di xxx. A causa dell'inerzia dell'operatore nella risoluzione dei predetti malfunzionamenti, che cagionavano "*danni diretti ed indiretti*" quali l'aver limitato "*l'utente nell'usufruire di servizi indispensabili, specie in tempo di pandemia, a fini emergenziali, assistenziali, scolastici*", comunicava

"*l'interruzione di pubblico servizio*" alla Stazione di xxx del Comando dei Carabinieri di xxx e al Comando della Polizia Municipale del Comune di xxx, rispettivamente in data 11 e 12 dicembre 2021, nonché al Comune di xxx tramite e-mail del 20 gennaio 2022 (v. allegato 17).

- A conferma dell'effettiva sussistenza dei guasti verificatesi nel corso del tempo, dichiarava di aver ricevuto indennizzi da parte di Tim, per un ammontare complessivo di oltre 100,00 euro, anche mediante sconti in fattura;
- In risposta al messaggio del 5 dicembre 2021, con il quale Tim segnalava l'avvenuta riparazione del guasto oggetto di reclamo, l'utente nella medesima data (5 dicembre 2021) inviava una PEC all'operatore, nella quale "*richiamando il Protocollo tim n. 6898xxxx. comunica a TIM, tra le altre cose, che la linea presentava ancora le medesime criticità e quindi il guasto non poteva ritenersi riparato*";
- Dal 22 dicembre 2021 al 6 maggio 2022 inviava otto PEC all'operatore, nelle quali sollecitava TIM a riparare il guasto segnalato in data 22 novembre 2021 e avente numero di protocollo 6898xxxx (v. allegati n. da 5 a 12). Nonostante alcuni interventi dei tecnici Tim, il malfunzionamento continuava a persistere.

In data 9 febbraio 2022, 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.

In data 11 marzo 2022, l'utente nell'ambito della procedura conciliativa UG/498759/2022, inoltrava al CoReCom Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere il ripristino del servizio interrotto. Pertanto, in data 24 marzo 2022 veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alle richieste dell'istante, cui seguiva nota per lavorazione conclusa da parte di TIM in data 25 maggio 2022.

Stante la mancata risoluzione del problema, la parte istante, in data 9 giugno 2022 e nell'ambito della procedura conciliativa GU14/523400/2022, inoltrava al CoReCom Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere il ripristino del servizio interrotto. Pertanto, in data 17 giugno 2022 veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alle richieste dell'istante, ottemperato in data 19 agosto 2022. In data 1 settembre 2022, l'istante inseriva in Conciliaweb una nota integrativa, nella quale attestava il perdurare del disservizio e, dunque, contestava l'ottemperanza di TIM relativa alla data del 19 agosto 2022.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti e per un ammontare complessivo stimato in euro 1.150,00, l'istante ha presentato le seguenti richieste:

i) *"ripristino definitivo dell'infrastruttura telefonica";*

ii) *"indennizzo ai sensi dell'art. 6 Regolamento indennizzi";*

iii) *"indennizzo ai sensi dell'art. 12 Regolamento indennizzi";*

iv) *"riconoscimento di agevolazioni su abbonamento e servizi per soggetti ultrasettantenni/invalido civile".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 23 giugno 2022 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l'infondatezza nel merito di quanto *ex adverso* dedotto.

Nella specie, l'operatore ha dichiarato quanto segue:

- le richieste formulate da controparte risultavano indeterminate e prive di idonea documentazione probatoria, non essendo stato precisato dall'istante "*il dies a quo ed il dies ad quem del contestato malfunzionamento, dei singoli episodi e, comunque, le modalità con le quali l'asserito disservizio si sarebbe manifestato*".
- Dalle verifiche operate nei sistemi TIM, a decorrere dal 6 dicembre 2021 risultavano brevi e temporanei malfunzionamenti, risolti nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto. In particolare, precisava che "*il disservizio, infatti, ha avuto origine da un danno all'infrastruttura che ha comportato la necessità di intervenire con complesse attività che hanno inevitabilmente compromesso la tempestività del ripristino*", stante l'evento di forza maggiore non indennizzabile ai sensi dell'art. 15 delle Condizioni generali di abbonamenti.
- Inoltre, dichiarava di aver "*riscontrato tempestivamente tutte le comunicazioni dell'istante, mediante 4 distinti riscontri scritti*" e di aver "*riconosciuto all'istante un importo ampiamente satisfattivo, tramite emissione di nota di credito sulle fatture gennaio 22 e febbraio 22*".

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto ed in diritto.

3. Replica dell'istante

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando:

- la genericità e contraddittorietà della memoria difensiva dell'operatore, con particolare riferimento alle date indicate ("[nel paragrafo] *fatti all'origine della controversia [l'operatore specifica] che, a dire dell'istante,* [i malfunzionamenti] *avrebbero impedito l'uso dei servizi internet dal 7.11.2021 ad oggi;* [nel paragrafo*] motivi di infondatezza nel merito* […], *parte istante sostiene che la linea 0575678xxxx avrebbe subito malfunzionamenti per periodo e durata non indicati. È evidente che la seconda contraddice la prima*") ed alla durata del disservizio ("*il fatto che si faccia riferimento all'oggi* […] *costituisce comunque un limite estremo di un intervallo, seppur questo* […] *sia per ora senza data precisa ciò non toglie che anche la durata resti definita*"). Con specifico riferimento al *dies ad quem*, l'istante precisava che in data 18 febbraio 2022, mediante intervento

di personale tecnico, era stato ripristinato il servizio voce legato all'utenza nr. 0575678xxxx, ma non anche quello relativo all'accesso internet.

- Di aver diritto agli indennizzi formulati nelle richieste, ai quali aggiungeva quattro voci: "*maggiore oneri sostenuti dall'Utente che esulano da quelli che sono gli indennizzi standard previsti da Allegato 6; indennizzo addizionale per* […] *scorretta condotta dell'operatore; spese sostenute dall'Utente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e connesso Provvedimento Temporaneo di ripristino; spese sostenute dall'Utente nel presente Procedimento di definizione della controversia*".
- La mancata risoluzione dei guasti generati dal danno infrastrutturale, che necessitava di un intervento "*radicale e profondo* […] *in virtù del conclamato grave stato patologico in cui versa l'infrastruttura e considerato che di recente l'ill.ma autorità Agcom con propria delibera n.166/22/cons ha formalizzato che è necessario garantire la larghezza di banda indispensabile per la partecipazione sociale ed economica alla società*".
- Di aver presentato reclami per i malfunzionamenti contestati e di averne fornito prova mediante PEC e documenti allegati all'istanza di definizione.
- L'insussistenza della causa di forza maggiore, dal momento che l'operatore "*mai dice in cosa siano consistiti questi eventi estremi avversi*".

Parte istante ha concluso respingendo le argomentazioni presentate nella memoria di controparte.

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.

In via preliminare:

- si precisa che, ai sensi dell'art. 20 co. 4 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche (delibera Agcom 194/23/CONS), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è, viceversa, limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, le domande aggiunte dall'utente con la memoria di replica, relative ai "*maggiori oneri sostenuti dall'Utente che esulano da quelli che sono gli indennizzi standard previsti da Allegato 6*" ed a "*indennizzo addizionale per* […] *scorretta condotta dell'operatore*", non possono trovare accoglimento in quanto esulano dalla competenza del CoReCom.
- La domanda *sub i)* "*ripristino definitivo dell'infrastruttura telefonica",* presupponendo una richiesta di intervento sulla infrastruttura di rete, esula dalle competenze del CoReCom ai sensi dell'art. 20 co. 4 del citato Regolamento, atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni

normative o da delibere dell'Autorità; inoltre tale richiesta, qualora sia ancora attuale l'interesse dell'istante alla somministrazione del servizio, può essere formalizzata direttamente all'operatore, trattandosi di materia rimessa alla disponibilità negoziale.

- La domanda *sub iv) "riconoscimento di agevolazioni su abbonamento e servizi per soggetti ultrasettantenni/invalido civile"* esula dalle competenze del CoReCom in base a quanto stabilito all'art. 20 co. 4 del citato Regolamento rientrando, invece, tra le materie oggetto di contrattazione privata tra utente e operatore.

La presente disamina s'incentra, dunque, sulle richieste di indennizzo correlate ai malfunzionamenti segnalati ed alla tardiva/mancata risposta ai reclami.

Malfunzionamento e relativo indennizzo

L'istante lamenta malfunzionamenti per l'utenza n. 0575678xxxx sia in relazione al servizio Voce Offerta Tutto sia al servizio Internet opzione Super Internet Plus, a far corso dalla segnalazione all'operatore del 22 novembre 2021, protocollata da Tim il 3 dicembre 2021 con n. 6898xxxx. A tale reclamo fanno seguito numerose sollecitazioni della parte istante, data la mancata riparazione del "*guasto infrastrutturale*". Di contro, l'operatore eccepisce di aver rimediato ai malfunzionamenti temporanei segnalati dall'utente nei termini previsti dalle Condizioni Generali di contratto, tenuto conto dell'evento eccezionale dal quale ha avuto origine il guasto.

La domanda è meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati.

In via generale, è opportuno richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) secondo cui, in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione "*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, *ex* art. 1218 c.c., che "*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*".

In proposito, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore; in particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di

comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, Tim non ha prodotto documentazione istruttoria idonea ad attestare l'avvenuta riparazione del guasto nei termini strettamente necessari, né il carattere eccezionale dell'evento tale da poterlo qualificare come causa di forza maggiore. A fronte delle PEC allegate all'istanza di definizione ed alla memoria di replica dell'istante, in ognuna delle quali il predetto lamenta il perdurare del disservizio segnalato in data 22 novembre 2021 ed invita l'operatore ad intervenire nel più breve tempo possibile, Tim produce quattro comunicazioni di rigetto della richiesta di indennizzo dell'utente, senza nulla riferire in merito al lamentato disservizio ad eccezione della non imputabilità della causa a Tim. Soltanto dalla documentazione attorea si evince un tentativo di intervento nella zona da parte di TIM, che non può dirsi risolutivo del problema oggetto di controversia, dato che, nonostante il provvedimento temporaneo del 17 giugno 2022 e la dichiarata ottemperanza il 19 agosto 2022, alla data del 1 settembre 2022 il guasto non risultava ancora riparato.

Inoltre, la richiesta di indennizzo avanzata dall'utente va in *primis* parametrata alle disposizioni contenute nella vigente normativa di settore. Di conseguenza, l'asserita causa di forza maggiore, da intendere come evento eccezionale, oltre a non essere stata provata da Tim deve essere indennizzata sulla base di quanto disposto dall'art. 6 co. 5 del Regolamento Indennizzi e non in forza dell'art. "*15 (Segnalazioni guasti – Riparazioni) delle condizioni generali di abbonamenti*".

Nello specifico, il co. 5 del citato articolo Regolamento Indennizzi disciplina l'onere della prova nelle ipotesi di malfunzionamenti conseguenti ad eventi eccezionali o calamità naturali, precisando che "*l'operatore è considerato responsabile ai fine della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi*". Nel caso di specie, TIM non ha soddisfatto il richiesto onere probatorio, poiché non vi è documentazione istruttoria né in merito all'effettiva sussistenza dell'evento eccezionale, posto che non si tratta di un fatto notorio, né alle tempistiche di un eventuale ripristino della funzionalità del servizio.

In conclusione, questo CoReCom ritiene puntualmente soddisfatto l'onere probatorio posto a carico dell'istante e, di conseguenza, accertato, provato e indennizzabile il malfunzionamento oggetto della presente controversia.

Per quanto riguarda la discontinua erogazione dei servizi sull'utenza *de quibus*, si richiama l'art. 6 co. 2 del vigente Regolamento sugli indennizzi, che dispone *"in caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi (...) un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento"*.

Ciò considerato, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare i predetti disservizi, si individua il *dies a quo* nel 22 novembre 2021, giorno del primo reclamo inviato al gestore, e il *dies a quem* nel 18 febbraio 2022, quale data di ripristino del servizio voce, e nel 1 settembre 2022, corrispondente alla data dell'ultima contestazione dell'istante circa la mancata ottemperanza di TIM al provvedimento temporaneo del 17 giugno 2022 e relativo al ripristino del servizio internet, decurtati i giorni dal 18 febbraio al 1 aprile 2022 nei quali, come precisato nella memoria di replica dell'utente, anche il servizio Internet non aveva subito malfunzionamenti. Per riepilogare, risultano i seguenti giorni di disservizi:

- Servizio Voce Offerta Tutto utenza n. 0575678xxxx dal 22 novembre 2021 al 18 febbraio 2022, per un totale di 88 giorni di malfunzionamenti;
- Servizio Internet opzione Super Internet Plus utenza n. 0575678xxxx dal 22 novembre 2021 al 18 febbraio 2022 e dal 1 aprile 2022 al 1 settembre 2022, per un totale di 241 giorni di malfunzionamenti;

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente, detratta la cifra di euro 174,58 in quanto indennizzo già erogato dal gestore anche mediante riduzioni in bolletta, è pari ad euro 812,42, determinato secondo il parametro di euro 3 *pro die* a titolo di indennizzo per 329 giorni di malfunzionamenti.

Mancata risposta ai reclami e relativo indennizzo

Con la domanda *sub iii)*, l'istante chiede un indennizzo ai sensi dell'art. 12 del vigente Regolamento indennizzi, in ragione della mancata risposta al reclamo del 26 ottobre 2021, al quale Tim, in data 4 novembre 2021, ha assegnato il protocollo n. 32xxxx (v. memoria di replica utente e Addenda E).

Si richiama, in proposito, il combinato disposto dell'art. 8 co. 4 e dell'art. 11 co. 2 della Delibera n. 179/03/CSP, il quale 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, per cui la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Nel caso di specie, l'istante non ha ricevuto risposta al reclamo di cui in oggetto. In particolare, Tim allega alla propria memoria difensiva quattro mail inviate all'utente, nelle quali respinge le richieste di indennizzo prima perché "*non decorsi i tempi per la risoluzione del guasto*", successivamente "*per causa del disservizio non imputabile a Tim*". Nelle citate mail, tuttavia, non vi è alcun riferimento specifico al numero di protocollo del reclamo, bensì una generica "*risposta alla tua segnalazione per la linea 057567xxxx*". Avendo l'istante presentato altro reclamo in data 22 novembre 2021 ed avendo altresì chiesto formalmente contezza su un'eventuale risposta al precedente reclamo del 26 ottobre 2021, la generica dicitura sopra riportata ed il contenuto della stessa comunicazione (stante il riferimento al solo indennizzo e non anche al disservizio lamentato) non risultano corrispondenti al *quantum* di "adeguatezza" richiesto dalla citata Delibera.

Trova, quindi, applicazione l'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità"* è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*". Ai sensi del co. 2 del citato articolo, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo "*deve computarsi in misura unitaria* […] *anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*"

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 5 novembre 2021, quale data di invio della prima PEC all'operatore relativamente al reclamo di cui in oggetto, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dall'art. 15 delle Condizioni Generali dell'operatore per la risposta al reclamo, e il *dies ad quem* nella data del 19 aprile 2022, quale data dell'udienza conciliazione.

Pertanto, l'istante, in accoglimento della domanda *sub iii),* ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 135 giorni di mancato riscontro al reclamo.

Infine, non si ritiene di accogliere le richieste relative alla corresponsione delle "*spese sostenute dall'Utente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e connesso Provvedimento Temporaneo di ripristino*" e delle "*spese sostenute dall'Utente nel presente Procedimento di definizione della controversia",* formulate dalla parte istante nella memoria di replica, atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del Regolamento).

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 dell'operatore TIM S.p.A (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 812,42 maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di irregolare/discontinua erogazione dei servizi Voce Offerta Tutto ed Internet opzione Super Internet Plus sull'utenza n. 0575678xxxx

3. La società TIM S.p.A (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 300,00 (trecento/00) maggiorata 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, 23 maggio 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.)