

DELIBERA N. 3/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/706702/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 14 gennaio 2025;

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 03/10/2024 acquisita con protocollo n. 0259126 del 03/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto privato relativo all'utenza n. 058651xxxx con la società Tim S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), di seguito, per brevità, Tim, lamenta disservizi internet, la prosecuzione della fatturazione successivamente alla richiesta di disdetta e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato che *"a causa di un continuo malfunzionamento della linea, in data 17.12.2023 l'istante comunicava la disdetta e riconsegnava il modem, ma continuava a ricevere fatture"*.

In data 3 ottobre 2024, l'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.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti e per un ammontare stimato in euro 700,00 l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) *"storno insoluto"*;

- ii) *“indennizzo per malfunzionamento”*;
- iii) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 18 novembre 2024 memoria difensiva, nella quale ha rilevato l’infondatezza nel merito di quanto *ex adverso* dedotto.

Nella specie, l’operatore ha dichiarato quanto segue:

- *“l’utente ha dedotto un malfunzionamento della linea telefonica e chiesto il riconoscimento dell’indennizzo previsto dalla normativa regolatoria e/o dalle Condizioni Generali di Contratto. A tal fine, l’utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/ reclamo”*;
- *ciononostante “l’istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza, né è in grado di dimostrare il contrario in tale sede”*;
- *in particolare “l’istante sostiene di aver reclamato in data 5/07/2024, tuttavia la linea è cessata in data in data 27/12/2023 per disdetta. Non risultano, né l’istante è in grado di dimostrare il contrario in tale sede, segnalazioni nel 2023 inerenti malfunzionamenti”*;
- *inoltre “nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano attivato e piano promesso, né l’ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Inoltre, controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso. Non viene nemmeno allegata la prova del pagamento delle somme per le quali è stata formulata richiesta di rimborso. Ciò, peraltro, anche a fronte della richiesta espressa del Corecom.”*;

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 nota di replica con documentazione allegata, nella quale ha precisato quanto segue:

- il 17 dicembre 2023 inviava una pec di reclamo all'operatore, avente ad oggetto *"Linea TIM WlFl 058651xxxx richiesta assistenza n.008891xxxx"*, con la quale segnalava *"la mancanza di connessione alla Rete da giovedì 08 c.m. Il giorno 09 c.m. ho provveduto ad informare il Vs. servizio assistenza tecnica che mi ha assicurato l'intervento per una rapida risoluzione del problema. Ad oggi nulla è cambiato: ho ricontattato il 187 per ben 8 volte ricevendo 10 sms i primi dei quali indicavano la sistemazione del guasto entro il giorno 11 c.m. (...) Il fatto più grave è successo oggi quando il 187 mi ha messo in comunicazione con un vs. tecnico che rispondeva dall'Italia ma che, ben dopo 9 minuti di attesa, non ho avuto il piacere di ascoltare"*. Con tale reclamo, oltre a richiedere *"lo storno dal canone mensile dei giorni di mancato servizio"*, comunicava altresì la volontà di disdire *"il rapporto in essere"*;
- il 5 luglio 2024 provvedeva ad inviare un'ulteriore pec all'operatore *"per significare che in riferimento all'utenza 0586151xxxx, a causa del malfunzionamento della linea, con pec del 17/12/2023 veniva data comunicazione disdetta e riconsegnato il modem. Ciononostante, al mio assistito continuano a pervenire Vostre fatture di spesa e solleciti di pagamento, tra cui quello del 13/3/2024 relativo alle fatture di dicembre 2023 e febbraio 2024 di complessivi Euro 35,82 che il Sig. XXX ha pagato. Un ulteriore sollecito di pagamento è datato 28/5/2024 per Euro 226,86 nel quale, peraltro, sono ricomprese anche le due fatture sopra indicate e pagate. A fronte di quanto esposto, si chiede, la cessazione dell'utenza 0586151xxxx in esenzione spese, con annullamento di tutte le fatture emesse dopo la comunicazione di disdetta sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno dell'insoluto e rimborso della somma ingiustamente pagata di Euro 35,82"*.

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:

- la domanda *sub i)*, nonostante la sua formulazione generica, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò premesso, la presente disamina s'incentra, dunque, sui disservizi internet, sulla prosecuzione della fatturazione successivamente alla disdetta e sulla mancata risposta ai reclami.

Sui disservizi internet.

L'istante ha lamentato in istanza di aver subito *“un continuo malfunzionamento della linea”* internet dal giorno 8 dicembre 2023. Di contro, l'operatore ha eccepito l'assenza di reclami.

La doglianza dell'istante *sub ii)*, volta ad ottenere un *“indennizzo per malfunzionamento”*, può essere accolta nei termini di seguito precisati.

È opportuno precisare, in conformità al consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936), che l'onere della prova gravante sull'utente attiene alla fonte del suo diritto, mentre il gestore è gravato dall'onere della prova dell'avvenuto adempimento. In mancanza della prova circa l'esatto adempimento, si presume la responsabilità contrattuale dell'operatore, 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”*.

A tal proposito, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss.mm., tra i quali figura l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, impegnandosi all'eventuale ripristino in termini congrui. Di conseguenza, se l'utente non può pienamente godere dei servizi acquistati a causa di un disservizio in tema di comunicazioni elettronica e l'operatore non interviene risolutivamente nei termini previsti dal contratto, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, dal corredo istruttorio emerge che l'istante ha inoltrato, in data 17 dicembre 2023, un reclamo tramite pec, corredato di ricevuta di avvenuta consegna, per segnalare il disservizio occorso sull'utenza n. 058651xxxx e relativo alla connessione internet, a causa del quale chiedeva inoltre la disdetta della predetta linea.

Di contro, l'operatore ha precisato che *“l'istante non ha mai reclamato i disservizi che contesta in istanza”* e che *“l'istante sostiene di aver reclamato in data 5/07/2024, tuttavia la linea è cessata in data in data 27/12/2023 per disdetta”*.

A ben vedere, tuttavia, il reclamo dell'istante relativo ai disservizi internet subiti è contenuto nella stessa pec di disdetta del 17 dicembre 2023, nella quale lo stesso segnala appunto *“la mancanza di connessione alla Rete da giovedì 08 c.m.”* e precisa di aver provveduto ad informare, il 9 dicembre 2023, il *“servizio assistenza tecnica che mi ha assicurato l'intervento per una rapida risoluzione del problema”*. Nonostante i ripetuti contatti con il 187 e l'individuazione, da parte dell'operatore, della *“sistemazione del guasto entro il giorno 11 c.m.”*, nella citata pec l'istante ha dichiarato che *“ad oggi nulla è cambiato”* e, pertanto, ha chiesto la disdetta del rapporto in essere.

Di conseguenza, applicando il generale principio dell'onere della prova di cui all'art. 2697 c.c., si deve ritenere che l'istante ha assolto all'onere di fornire la prova del diritto vantato.

Diversamente, si rileva che l'operatore non ha assolto l'onere probatorio posto a suo carico, in quanto non ha fornito evidenza della corretta erogazione del servizio, come la copia dei *files* di *log* delle relative connessioni di accesso per il periodo interessato dalla contestazione dell'utente, né della risoluzione delle problematiche lamentate dall'istante.

Ne consegue che, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità di Tim, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 c.c., che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine ai disservizi internet subiti dall'istante e che a quest'ultimo deve essere riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio lamentato.

Nel caso in esame trova quindi applicazione l'art. 6, co. 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno di interruzione”*.

Tutto ciò considerato, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare l'indennizzo per il disservizio internet, si individua il *dies a quo* nel 17 dicembre 2023, data di avvenuta consegna della pec di reclamo, mentre il *dies a quem* nel 27 dicembre 2023, quale data indicata dall'operatore nella memoria per la cessazione della linea oggetto di doglianza.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 60,00 (sessanta/00), determinato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 10 giorni di interruzione del servizio internet attivo sull'utenza n. 058651xxxx.

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 in relazione al servizio di accesso ad internet sull'utenza n. 058651xxxx dal 17 dicembre 2023 fino al 27 dicembre 2023, data di cessazione della linea predetta.

Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Sulla prosecuzione della fatturazione successivamente alla disdetta.

L'istante contesta la prosecuzione della fatturazione successivamente alla richiesta di disdetta, inoltrata con pec del 17 dicembre 2023, per i servizi attivi sull'utenza n. 058651xxxx.

Di contro, l'operatore eccepisce di aver cessato la linea a far data dal 27 dicembre 2023, specificando, in merito alla prosecuzione della fatturazione, che l'istante non ha prodotto le fatture contestate né prova dell'avvenuto pagamento delle stesse.

La domanda *sub i)*, volta ad ottenere “*lo storno dell’insoluto*”, può essere accolta nei termini di seguito esposti.

Sul punto va richiamato che, *ex art. 1335 Codice civile*, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell’impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che, ai sensi dell’art. 1 co. 3 del D.l. n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007, “*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che “*tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l’obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso*”.

Questo principio generale deve essere letto alla luce di quanto previsto nella carta servizi dell’operatore, in particolare “*il cliente può recedere in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni, attraverso l’invio di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al Servizio Clienti 119 o all’indirizzo indicato nella fattura TIM*”.

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l’utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, è opportuno precisare che agli atti sono presenti due pec, entrambe corredate di ricevuta di avvenuta consegna. Nella prima, datata 17 dicembre 2023, l’istante, oltre a lamentare disservizi internet, ha richiesto la disdetta dell’utenza n. 058651xxxx. A conferma di ciò, nella propria memoria l’operatore ha dichiarato che la predetta linea “*è cessata in data in data 27/12/2023 per disdetta*”. Con la seconda pec

del 5 luglio 2024, l'istante ha lamentato la prosecuzione della fatturazione successiva alla richiesta di disdetta. In particolare, ha dichiarato di aver ricevuto *“fatture di spesa e solleciti di pagamento, tra cui quello del 13/3/2024 relativo alle fatture di dicembre 2023 e febbraio 2024 di complessivi Euro 35,82 che il Sig. XXX ha pagato. Un ulteriore sollecito di pagamento è datato 28/5/2024 per Euro 226,86 nel quale, peraltro, sono ricomprese anche le due fatture sopra indicate e pagate”*.

Pertanto, attesa la legittimità della richiesta di disdetta del 17 dicembre 2023, la fatturazione successiva a tale data è da ritenersi illegittima, in quanto priva di causa.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione riferita all'utenza n. 058651xxxx, al netto di eventuali addebiti connessi alla fornitura di prodotti e/o apparati offerti congiuntamente al servizio principale e ai costi di recesso, successivamente al 27 dicembre 2023, data indicata dall'operatore per la cessazione del contratto. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Sulla mancata risposta al reclamo.

Con la domanda *sub iii)* l'istante chiede un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 5 luglio 2024. Di contro, l'operatore eccepisce l'assenza di segnalazioni.

La doglianza può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

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, in sede di controrepliche l'istante ha prodotto copia della pec del 5 luglio 2024, corredata di ricevuta di avvenuta consegna, alla quale non risulta che l'operatore abbia fornito una risposta. A nulla vale l'intervenuta cessazione dell'utenza n. 058651xxxx a far data dal 27 dicembre 2023, come evidenziato da Tim nelle proprie memorie, in quanto trattasi di un reclamo volto a segnalare l'illegittima prosecuzione della fatturazione nonostante la fine del rapporto contrattuale in essere.

Trova, quindi, applicazione l'art. 12 co. 1 del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 5 agosto

2024, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla carta dei servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 5 luglio 2024, e il *dies ad quem* nella data del 3 ottobre 2024, quale data dell'udienza conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura di euro 147,50 (centoquarantasette/50), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 59 giorni di mancato riscontro al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/706702/2024 presentata da XXX nei confronti dell'operatore TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A (Telecom Italia 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 60,00 (sessanta/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la completa interruzione del servizio internet attivo sull'utenza n. 058651xxxx.
3. La società TIM S.p.A (Telecom Italia Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'istante 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) della fatturazione riferita al servizio internet attivo sull'utenza n. 058651xxxx emessa dal 17 dicembre 2023 al 27 dicembre 2023, data di cessazione della predetta linea. La società TIM S.p.A (Telecom Italia Kena mobile) è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
4. La società TIM S.p.A (Telecom Italia Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'istante 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) della fatturazione riferita all'utenza n. 058651xxxx, al netto di eventuali

addebiti connessi alla fornitura di prodotti e/o apparati offerti congiuntamente al servizio principale e ai costi di recesso, successivamente al 27 dicembre 2023. La società TIM S.p.A (Telecom Italia Kena mobile) è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

5. La società TIM S.p.A (Telecom Italia 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 147,50 (centoquarantasette/50) 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, 14 gennaio 2025

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.)