

DETERMINA 5 Fascicolo n. GU1⁴/513001/2022

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX-
TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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^o agosto 2003, n. 259, recante, "Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante 'Disposizioni collettive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1^o agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell'art. 20, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto 1E5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte" e s.m.i.;

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, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l'art. 5, e. 1, lett. e);

VISTA l'istanza della società XXX, del 29/03/2022 acquisita con protocollo n. 0106705 del 29/03/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La Società XXX, tramite il proprio legale, ha rappresentato nel formulario introduttivo: "La parte istante, nel mese di dicembre 2019, per il tramite di un agente TIM, richiedeva il passaggio in portabilità dal precedente operatore (VODAFONE ITALIA S.P.A.) all'attuale operatore (TIM SPA) delle seguenti utenze: - XXX(utenza consumer a servizio dell'abitazione di residenza in XXX Via *** , codice cliente XXX); - XXX(utenza business a servizio della propria attività lavorativa — pizzeria da asporto — in XXX Via *** , codice cliente XXX). L'agente TIM garantiva in tale occasione che il costo complessivo per entrambe le utenze sarebbe stato pari ad €. 24,90 mensili, per l'intera durata del rapporto contrattuale. A distanza di poco tempo un fattorino della XXX recapitava alla parte istante una busta contenente alcune schede telefoniche TIM, MAI richieste. La parte istante chiamava quindi il servizio clienti TIM per ottenere delucidazioni e l'operatore rispondeva di rimandarle indietro. La parte istante provvedeva quindi, per il tramite della XXX, a restituire dette schede telefoniche. A distanza di circa un altro mese la parte istante riceveva una nuova busta contenente altre schede telefoniche TIM, egualmente MAI richieste. La stessa ha quindi contattato nuovamente la XXX per il ritiro e la restituzione delle stesse al mittente, ma nessuno le ha mai ritirate. Si evidenzia come la parte istante NON ha mai richiesto né fruito di tali schede, in quanto ha restituito le prime mentre le seconde risultano tuttora sigillate all'interno della busta ricevuta. Ciò nonostante, la controparte ha persistito nell'emettere bollette di importo astronomico nei confronti della parte istante, saldate da quest'ultima solo in relazione alle utenze effettivamente attive ed utilizzate, in relazione alle quali, in ogni caso, la controparte ha fin dal principio applicato condizioni contrattuali ben più gravose rispetto a quelle prospettate in sede di contrattualizzazione. Peraltro, come scoperto solo nel corso del procedimento di conciliazione Corecom, alcune bollette non sono neppure mai state recapitate alla parte istante! I reiterati reclami telefonici formulati dalla parte istante per la risoluzione delle problematiche riscontrate non hanno sortito alcun effetto, costringendo la medesima a rivolgersi agli scriventi legali. Con reclamo PEC a firma dell'Avv. *** del 19/11/2021 (doc. 01), regolarmente ricevuto dalla controparte e ad oggi privo di riscontro, la parte istante ribadiva le contestazioni già sollevate in precedenza in forma telefonica. La parte istante, non avendo ricevuto alcun riscontro al suddetto reclamo, trasmetteva per il tramite dei propri legali, in data 31/01/2022, richiesta a mezzo PEC di copia della documentazione contrattuale asseritamente sottoscritta (doc. 02), richiesta riscontrata dalla TIM solo in data 18/02/2022 (doc. 03). Dall'esame di tale documentazione risultava l'avvenuta attivazione di ben 22 schede SIM a proprio nome, MAI richieste né utilizzate, come riportato in precedenza. Nelle more la parte istante avviava la procedura di conciliazione Corecom (doc. 04). Nel corso della procedura di conciliazione Corecom la TIM riferiva quanto segue: - Per l'operatore risultavano sottoscritti in data 07/01/2020 due contratti con la TIM, inclusivi delle 22 schede SIM di cui si è detto in precedenza, oltre ad altri servizi MAI richiesti né fruiti dalla parte istante; Per poter prendere in considerazione lo storno delle fatture emesse e la risoluzione delle problematiche tutte denunciate all'operatore occorre una formale denuncia penale. In mancanza della medesima le somme contabilizzate risultavano dovute. La procedura di conciliazione Corecom si è conclusa il 23/02/2022 con un mancato accordo, stante l'indisponibilità dell'operatore di rinviare ad altro incontro per permettere alla parte istante la predisposizione e deposito della richiesta denuncia (doc. 05). La parte istante, con l'assistenza dell'Avv. ***, ha quindi provveduto a formalizzare denuncia — querela contro ignoti in data 17/03/2022 (doc. 06), procedimento che risulta attualmente in fase di indagini. La parte istante ribadisce di aver sottoscritto con la TIM un contratto finalizzato al solo passaggio in portabilità delle linee fisse consumer (XXX) e business (XXX) a lei intestate, il tutto al prezzo contrattualmente fissato in €. 24,90 mensili per l'intera durata del rapporto contrattuale. Disconosce quindi con fermezza ogni ulteriore linea e/o servizio ingiustificatamente attivato dalla controparte, come già riferito in sede penale. Richiede inoltre per le suddette linee l'applicazione delle condizioni contrattuali promesse. Si precisa che la parte istante ha legittimamente deciso di NON saldare le fatture estranee alle numerazioni summenzionate, alcune delle quali, come emerso in sede di conciliazione Corecom, neppure mai trasmesse alla medesima! Si allegano le fatture effettivamente ricevute e a mani della parte istante relative alle linee e servizi MAI richiesti né fruiti dalla parte istante (docc. 07 e 08). Tutto ciò

esposto si richiede sinteticamente quanto segue, con riserva di meglio specificare negli atti successivi: 1) produzione di tutte le fatture emesse nei confronti della parte istante a partire dal mese di dicembre 2019 alla data odierna; 2) annullamento e storno/rimborso delle fatture emesse dalla TIM nei confronti della cliente per l'intera durata contrattuale estranee alle numerazioni fisse consumer (XXX) e business (XXX) a lei intestate, in quanto relative a linee e servizi MAI richiesti né fruiti; 3) in relazione alle fatture emesse dalla TIM e relative alle numerazioni fisse consumer (XXX) e business (XXX) intestate alla cliente ed effettivamente fruiti, applicazione delle condizioni contrattuali pattuite (€ 24,90 mensili) e conseguente annullamento e storno / rimborso delle maggiori somme contabilizzate alla cliente; 4) corresponsione degli indennizzi dovuti in ragione di quanto sopra sinteticamente esposto (attivazione di un servizio mai richiesto -€ 5,00 per ogni giorno di attivazione ex art. 9, comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi; mancato riscontro al reclamo del 19/11/2021 - E. 2,50 per ogni giorno di ritardo con il limite massimo di E. 300,00 ex art. 12 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi); 5) risarcimento dei maggiori danni subiti in relazione ai quali ci si riserva di agire in via giudiziale nelle sedi opportune e rifusione delle spese legali sostenute da parte istante per l'intervento degli scriventi legali".

L'operatore ha rappresentato nelle proprie memorie difensive: "[... omissis ...] Controparte si duole dell'attivazione di linee non richieste e dell'addebito di importi superiori rispetto a quelli asseritamente pattuiti. Chiede lo storno e il rimborso delle somme contestate nonché il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti. Le doglianze avversarie sono infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate. In primo luogo, si eccepisce l'inammissibilità della presente istanza, stante la presenza di una denuncia/querela con disconoscimento del contratto. Segnatamente, vista la contestazione mossa da controparte in merito ai contratti, si eccepisce l'incompetenza di Codesta Autorità vertendo i fatti per cui si discute sul disconoscimento della sottoscrizione del contratto e, dunque, su una valutazione di genuinità ed autenticità dello stesso, il cui procedimento, come noto, è demandato alla competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria (cfr. sul punto Corecom Puglia Determinazione n. 13/11, in senso conforme Corecom Puglia Delibera n. 3/12 ; Corecom Calabria Delibera n. 54/11). Infatti, come sancito dall'Agcom, con Delibera n. 51/10/ CIR "Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935)". Si chiede dunque, per le motivazioni sopra esposte, l'archiviazione del procedimento. Fatto salvo quanto sopra eccepito, bastevole per l'archiviazione del procedimento, per mero tuziorismo difensivo si procederà a contestare anche nel merito la doglianza avversaria. Segnatamente, controparte ha sottoscritto una proposta di attivazione per n.2 utenze fisse con servizio TIM Senza Limiti ADSL in tecnologia RTG nonché per il servizio Account TIM Digital Store (doc.n.1). L'operatore convenuto ha sempre addebitato quanto previsto dai contratti sottoscritti. Per le utenze fisse controparte ha maturato un insoluto pari ad € 5.230,97 (doc.n.2), costituito dalla fattura n. 8A00503656 (doc.n.3, dove sono presenti ri-accrediti di fatture precedentemente emesse per il servizio Digital Store, doc.n.4) nonché dai conti 4/21 e 1/22 emessi per la linea n. XXX. Parimenti corretto è l'operato di TIM relativamente alle utenze mobili. Controparte, mediante la sottoscrizione dei contratti che si producono (doc. n.5 e doc. n.6) ha richiesto l'attivazione su rete TIM di n.22 utenze mobili (di cui due M2M). [... omissis ...] Le utenze sono state cessate per morosità il 22.06.2021. E' bene evidenziare come TIM abbia sempre addebitato i canoni previsti dal profilo tariffario prescelto da controparte. Per le linee mobili controparte ha maturato un insoluto pari ad €10.834,09. [... omissis ...] Occorre infine contestare la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, stante la missiva di risposta inviata da TIM il 27.12.2021 (doc. n.7) Alla luce di quanto esposto e dedotto, è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità. In conclusione, si ribadisce che ad oggi persiste un insoluto in capo all'istante pari ad € 16.065,06 che dovrà essere integralmente saldato. Tutto ciò premesso Tim SpA, come sopra rappresentata e difesa CHIEDE Previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, che l'Autorità adita rigetti le domande avversarie. [... omissis ...] L'istante ha quindi replicato nel modo che segue: "[... omissis ...] Tanto premesso, presa visione della memoria difensiva avversaria, che si contesta integralmente in quanto infondata in fatto e diritto, opponendosi all'accoglimento delle conclusioni ivi indicate, nel rispetto dei termini di cui alla comunicazione di avvio del procedimento del 06/04/2022, si presenta la seguente memoria di replica, integrando e precisando l'originaria istanza di definizione, che si intende qui integralmente richiamata. 1. Sulla ricostruzione della vicenda I fatti oggetto del presente contenzioso, così come sinteticamente esposti nel reclamo del 19/11/2021, nell'istanza di conciliazione [Co.re.com](https://www.co.re.com), del 03/02/2022 e nella successiva istanza di definizione [Co.re.com](https://www.co.re.com), del

29/03/2022, a cui si rinvia per intero, NON sono stati specificamente contestati dalla controparte all'interno della sua memoria difensiva, con tutte le conseguenze che ne derivano ai sensi e per gli effetti dell'art. 115 c.p.c. Anzi, a ben vedere, le affermazioni della controparte confermano in toto quanto sostenuto da parte istante. Parte istante ribadisce con fermezza di aver sottoscritto con la TIM un contratto finalizzato al solo passaggio in portabilità delle linee fisse consumer (XXX) e business (XXX) a lei intestate, il tutto al prezzo contrattualmente fissato in €. 24,90 mensili per l'intera durata del rapporto contrattuale. Disconosce quindi con fermezza ogni ulteriore linea e/o servizio ingiustificatamente attivato dalla controparte, come già riferito anche in sede penale. Richiede inoltre per le suddette linee l'applicazione delle condizioni contrattuali promesse. L'attività d'impresa svolta da parte istante, come facilmente verificabile consultando la visura camerale che si deposita (doc. 09) consiste nella "preparazione pizze da asporto". Ebbene, per quale motivo un'attività di tale genere avrebbe dovuto stipulare tre contratti (uno per le due utenze fisse e due per ben 22 utenze mobili, di cui due M2M!) il cui insoluto esorbitante generato nell'arco di appena un anno e mezzo ammonta a più di 15 mila euro (per un costo mensile superiore ad €. 800! ! !)? Gli scriventi ritengono che tali aspetti debbano essere tenuti in debita considerazione a norma dell'art. 115 c.p.c., trattandosi di nozioni di fatto che rientrano nella comune esperienza. Inoltre, la documentazione contrattuale prodotta in questa sede dalla controparte (cfr. docc. 1, 5 e 6 di controparte) NON corrisponde a quella prodotta dall'operatore in data 18/02/2022 (cfr. doc. 03) in risposta alla richiesta degli scriventi legali del 31/01/2022 (cfr. doc. 02). In particolare, il contratto di cui al doc. 5 avversario NON è mai stato prodotto anteriormente dalla controparte! La controparte NON ha poi dimostrato in alcun modo l'effettiva fruizione dei servizi asseritamente forniti, si ribadisce, servizi MAI richiesti né utilizzati da parte istante, che fin dal principio ha cercato in ogni modo di far recepire le problematiche riscontrate all'operatore, finanche per il tramite dei propri legali, stante l'assoluta inerzia e silenzio della TIM. La controparte NON ha neppure dimostrato la coerenza tra le condizioni contrattuali applicate alle numerazioni effettivamente fruite da parte istante (linee fisse consumer XXX- e business - XXX-) e quelle prospettate in sede di contrattualizzazione (€. 24,90 mensili per l'intera durata del rapporto contrattuale), non rinvenendosi alcuna specificazione in tal senso all'interno della documentazione contrattuale prodotta. Con riguardo, infine, all'asserita risposta al reclamo (cfr. 7 di controparte), la stessa giunge a conoscenza di parte istante per la prima volta in questa sede. D'altro canto la controparte NON ha prodotto alcuna prova dell'effettiva ricezione della risposta da parte istante — parendo quanto meno curioso che l'operatore abbia ritenuto consona riscontrare il reclamo a mezzo posta ordinaria e non a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica certificata-. La vicenda complessiva, così come narrata dalla parte istante, trova quindi piena conferma nella (scarna) versione dei fatti riportata dalla controparte, a riprova della fondatezza delle pretese di parte istante.

2. Sulla eccezione preliminare di incompetenza dell'autorità adita Si evidenzia in argomento quanto segue. La controparte, nel corso della procedura di reclamo nonché nel corso del procedimento di conciliazione Corecom, si è dimostrata estremamente poco collaborativa, ciò in quanto solo in sede di conciliazione ha comunicato formalmente di poter prendere in considerazione lo storno delle fatture emesse e la risoluzione delle problematiche tutte denunciate soltanto a seguito di formale denuncia penale, in quanto, in mancanza della medesima, le somme contabilizzate risultavano dovute. Ciò nonostante, la stessa controparte si è dimostrata indisponibile a rinviare l'incontro di conciliazione ad altra data, al fine di permettere la predisposizione e deposito della richiesta denuncia, così tradendo, a sommosso parere degli scriventi, lo spirito stesso della procedura conciliativa Corecom. Gli scriventi confidano nella volontà di controparte di prendere in debita considerazione l'opportunità di un accordo transattivo nella corrente sede di definizione. In caso contrario la condotta avversaria, contraria a buona fede, sarà fatta valere nelle sedi competenti, con tutte le conseguenze del caso. Ad ogni buon conto anche nella denegata ipotesi di mancato accordo transattivo e di accoglimento dell'eccezione preliminare avversaria, l'Ill.ma Autorità adita potrà - e dovrà! - comunque pronunciarsi in merito alla richiesta di corresponsione dell'indennizzo dovuto per la mancata risposta al reclamo del 19/11/2021, in quanto questione del tutto svincolata al disconoscimento dei contratti oggetto della presente controversia. Dovrà inoltre pronunciarsi in relazione alla richiesta di storno delle somme contabilizzate con riguardo alle utenze mobili e alla richiesta di corresponsione dell'indennizzo dovuto per l'attivazione di servizi mai richiesti per tali utenze, NON avendo la controparte prodotto alcuna bolletta a suffragio dell'ingente insoluto che assume ad oggi esistente (pari ad €. 10.834,09), nonostante la parte istante avesse formalmente richiesto tale produzione documentale da ultimo con l'istanza di definizione.

3. Sulla fondatezza in fatto e diritto delle richieste di parte istante Come accennato la controparte ha prodotto solo alcune delle fatture emesse nei confronti di parte istante a partire dal mese di dicembre 2019 (cfr. docc. 3 e 4 avversari), limitatamente alle sole utenze fisse. NON ha invece prodotto alcunché in relazione alle utenze mobili, ad eccezione dei contratti già oggetto di formale disconoscimento anche a mezzo di denuncia — querela penale (cfr. doc. 06) e ad un

estratto conto privo di alcuna valenza probatoria. A maggior ragione nulla è dovuto per tale causale (insoluto asseritamente ammontante ad €. 10.834,09), non avendo la controparte adempiuto all'onere probatorio su di lei gravante. L'insoluto correlato alle utenze fisse (asseritamente ammontante ad €. 5.230,97) risulta invece non dovuto in ragione del formale disconoscimento del contratto operato da parte istante. Risultano invece dovuti gli indennizzi per l'attivazione di servizi mai richiesti (in ragione della fondatezza delle richieste di storno delle fatture emesse di cui si è detto in precedenza) e per il mancato riscontro al reclamo del 19/11/2021 (in ragione della mancata prova di controparte dell'effettiva ricezione della risposta al reclamo da parte istante). Tutto ciò premesso ed esposto, per i motivi sopra indicati, le richieste esposte nell'istanza di definizione del 29/03/2022 devono intendersi sinteticamente integrate e precisate come segue: 1. presa d'atto della mancata produzione di tutte le fatture emesse nei confronti della parte istante a partire dal mese di dicembre 2019 alla data odierna (la controparte ha prodotto solo le fatture relative alle utenze fisse); 2. annullamento e storno delle fatture emesse dalla TIM nei confronti della cliente per l'intera durata contrattuale estranee alle numerazioni fisse consumer (XXX) e business (XXX) a lei intestate, in quanto relative a linee e servizi MAI richiesti né fruiti, per una cifra ad oggi ammontante ad E. 16.065,06 (e. 5.230,97 relativi alle utenze fisse; E. 10.834,09 relativi alle utenze mobili); 3. in relazione alle fatture emesse dalla TIM e relative alle numerazioni fisse consumer (XXX) e business (XXX) intestate alla cliente ed effettivamente fruiti, applicazione delle condizioni contrattuali pattuite (e. 24,90 mensili) e conseguente annullamento e storno / rimborso delle maggiori somme contabilizzate alla cliente; 4. corresponsione degli indennizzi dovuti in ragione di quanto sopra sinteticamente esposto (attivazione di un servizio mai richiesto - E. 5,00 per ogni giorno di attivazione ex art. 9, comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi; mancato riscontro al reclamo del 19/11/2021- E. 2,50 per ogni giorno di ritardo con il limite massimo di E. 300,00 ex art. 12 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi); 5. con espressa riserva di agire giudizialmente per il risarcimento dei maggiori danni subiti nonché per ulteriori pretese non azionabili nella presente sede di definizione. Con il favore delle spese e dei compensi di lite ex art. 20, comma VI della Delibera AGCOM n. 203/2018/CONS. Eventuali proposte conciliative saranno prese in considerazione in sede di udienza di discussione ex art. 16, comma V della Delibera AGCOM n. 203/2018/CONS, di prossima convocazione".

All'esito dell'istruttoria condotta, l'Ufficio scrivente dà preliminarmente atto dell'inammissibilità della domanda posta sub 1) di produzione di tutte le fatture emesse in quanto richiesta connessa ad un obbligo di fare estraneo alla cognizione del Corecom. Ritiene inoltre di accogliere l'eccezione di inammissibilità avanzata dal gestore, stante la presenza di una denuncia/querela nella quale l'esponente ha dichiarato di non avere mai sottoscritto contratti per l'attivazione di 22 schede Sim e né di averle mai utilizzate. La disamina dell'intera documentazione contrattuale prodotta e, nello specifico, di quella datata 07/01/2020 contenente, oltre a offerta riguardante utenze mobili (contestate), anche proposta di attivazione per n. 2 utenze fisse, ha evidenziato l'impossibilità per l'Ufficio a scindere le suddette componenti, in quanto contrattualizzate contemporaneamente nell'ambito del medesimo documento. Tale risultanza fa conseguentemente sì che la denuncia/querela presentata ripercuota i suoi effetti sull'intera contrattualistica agli atti e quindi su ciascuno dei contenuti in essa ricompresi; impostazione, peraltro, riconosciuta nel corso del procedimento anche dalla parte istante che nelle memorie di replica afferma testualmente: "L'insoluto correlato alle utenze fisse (asseritamente ammontante ad euro 5.230,97) risulta invece non dovuto in ragione del formale disconoscimento del contratto operato da parte istante". Per quanto sopra, precisando che esulano dalla competenza del Corecom le statuizioni in ordine alla validità dei contratti trattandosi di materia di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria, risulta quindi conseguente l'impossibilità a pronunciarsi sulle domande poste, ad eccezione di quella relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 19.11.2021, in quanto questione del tutto svincolata al disconoscimento dei contratti oggetto della controversia. Entrando quindi nel merito della suddetta, si è appurato che del riscontro prodotto da Tim con nota del 27.12.2021 non è stata versata agli atti copia comprovante l'avvenuta ricezione dello stesso da parte dell'istante; dovrà pertanto esserle riconosciuto un indennizzo ai sensi dell'art. 12, comma 1 del Regolamento. Ne consegue che il gestore sarà tenuto alla liquidazione della somma di 127,5 (e 2,50 x n. 51 gg. di ritardo intercorsi tra le date 19.11.2021 di notifica e quella del 23.02.2022 di udienza di conciliazione, detratti 45 gg. di lavorazione). Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Tutto ciò premesso

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/03/2022, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 127,5 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 19.11.2021, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza. Si ritiene inammissibile ogni altra richiesta avanzata.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Cosimo Poppa