

DELIBERA N. 14/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**MAURO xxxx /TIM S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/405446/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 24 gennaio 2022;

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. 353/19/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);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”.

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxxx, del 16/03/2021 acquisita con protocollo n. 0129220 del 16/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0586 406xxx con la società Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito per brevità Tim, lamenta la mancata applicazione in fattura dello sconto previsto dall’offerta cui aveva aderito.

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

- “*aderiva all’offerta “NUOVA TIM SUPER MEGA” in promozione a 26,90 euro per i primi 24 mesi, invece si vedeva applicato il prezzo pieno di euro 34,90 sin dalla prima fattura*”.

In base a tali premesse l’istante ha quantificato le proprie richieste nella somma di euro 500,00 ed ha chiesto:

- i) lo “*storno insoluto*”;
- ii) il “*rimborso indebito pagato*”;
- iii) l’ “*indennizzo mancata risposta al reclamo*”.

In data 2 marzo 2021 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.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito la “*genericità ed indeterminazione nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni*”

probatorie in punto di storno/rimborso”. Sul punto, l’operatore ha dedotto “che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito l’applicazione di costi non dovuti e sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere storni, rimborsi e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare la data dalla quale i costi contestati sarebbero stati applicati ed il loro ammontare; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Ad ogni buon conto, TIM eccepisce l’infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l’istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. L’istante, infine, non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l’onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. È anche onere dell’istante documentare il pagamento degli importi per i quali viene richiesto il rimborso. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l’istanza risulta generica e indeterminata “... stante l’impossibilità di accertare l’”an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito il mancato accoglimento della domanda “non avendo l’utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno” (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale “la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse”; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale “non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l’istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell’avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica”). Tim ha precisato che “non viene, infine, allegato nemmeno un reclamo. Controparte, dunque, non ha adempiuto l’onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa”.

Quindi, l’operatore ha ritenuto “opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all’interno dei propri sistemi. L’istante, (...) fonda la propria istanza sulla contestazione dell’illegittimo addebito di costi non dovuti all’esito dell’attivazione del nuovo piano contrattuale. Dalle verifiche a sistema, in realtà ogni doglianza avversaria risulta infondata. In primo luogo, si deve segnalare che TIM si è limitata ad applicare le condizioni concordate con la parte istante. Sulla linea n. 0586406xxx, invero, risultava attivato dal 11.3.2020 un piano denominato NUOVA TIM SUPER MEGA alle condizioni espressamente riepilogate nella WELCOME LETTER ricevuta dall’istante presso l’indirizzo di fatturazione (Doc.1). L’offerta attivata in promo prevedeva, invero, un costo totale di 34,90€/mese, il cui ammontare poteva essere scontato, solo all’esito di attivazione della domiciliazione bancaria e dalla permanenza in TIM per almeno 24 mesi, come si evince dal tenore delle condizioni previste nella citata Welcome letter

(cfr. Doc.1 pag. 5). Nel caso di specie, la domiciliazione non è mai stata attivata dall'istante, come segnalato peraltro da TIM con missiva del 12.10.2020 (Doc.2). Evidente, pertanto, che TIM abbia correttamente applicato il costo del piano, senza scontistica (Doc.3). Sul punto, peraltro, si noti che, all'esito dell'attivazione del nuovo pricing, l'istante ha iniziato a fruire regolarmente dei servizi ed a ricevere i conti telefonici senza operare il recesso e, comunque, senza inoltrare reclami. L'istante, inoltre, ha sospeso tutti i pagamenti sin dal primo conto emesso da TIM, senza nemmeno provvedere al pagamento dell'importo non contestato. Il Sig. xxxxx, inoltre, anche dopo aver ricevuto la segnalazione di TIM circa la mancata attivazione della domiciliazione (cfr. Doc.2), non ha fornito alcun riscontro all'operatore e, comunque, non ha attivato RID bancario”.

Inoltre, la società Tim ha evidenziato che: “la linea veniva cessata dal 10.1.2021, a seguito di espressa richiesta dell'istante. Il recesso, pertanto, veniva esercitato prima della conclusione delle rateazioni in corso e, comunque, prima della scadenza del vincolo contrattuale, con la conseguenza che TIM cessava l'utenza addebitando all'istante i costi per i servizi fruiti fino alla effettiva interruzione del rapporto contrattuale, i costi di attivazione e il saldo delle rate insolute per le quali era ancora in corso il pagamento, alla data della migrazione. Il costo di attivazione, infatti, sarebbe rimasto gratuito, solo a fronte della permanenza in TIM della linea per il termine di 24 mesi, contrattualmente previsti, come espressamente indicato nelle condizioni economiche indicate nella citata Welcome Letter; termine che, per quanto dedotto, non è stato rispettato. Il sig. xxxx, non può, dunque, sottrarsi al pagamento del saldo del costo di attivazione del piano, né del saldo delle rate degli altri servizi (come TIM EXPERT) fruiti e non pagati. È, peraltro, opportuno sottolineare che l'addebito dei corrispettivi di recesso anticipato, non rappresenta altro che una sorta di recupero eseguito automaticamente dall'operatore telefonico, al venir meno della condizione che legittima il cliente ad avere diritto allo sconto, ovvero alla cessazione del rapporto contrattuale in essere con TIM prima della durata pattuita. Sul punto, la giurisprudenza (Consiglio di Stato 1442/2010) e la prassi dei Corecom (ex multis Delibera Corecom Piemonte 27/2014) sono costanti nel ritenere che, nel caso di cessazione anticipata di contratti prevedenti offerte promozionali subordinate ad una durata minima, gli operatori hanno il diritto di recuperare l'importo non pagato dal cliente per le promozioni/sconti di cui abbia medio tempore goduto. La Suprema Corte ha anche affermato la piena legittimità della pratica commerciale consistente nel “subordinare il diritto allo sconto che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine (anch'esso espressamente accettato dall'utente)”, non ravvisando alcuna violazione dell'art. 1 della legge 40/2007 atteso che “interpretare la norma nel senso di precludere anche questa manifestazione dell'autonomia negoziale delle parti sarebbe certamente sproporzionato rispetto agli obiettivi che la norma intende raggiungere” (Cons. di Stato, Sez. VI, n. 1442/2010; conf., ex plurimis, Delibera Corecom Toscana, n. 52 del 2016). Pertanto, le clausole contrattuali che si limitano a subordinare il diritto di fruire dello sconto al mancato esercizio del diritto di recesso entro un certo termine non presentano alcun profilo di abusività e le relative richieste di pagamento sono

perfettamente legittime. Gli addebiti computati nelle fatture oggi genericamente contestate, pertanto, ferma la genericità già eccepita, si riferiscono solo a costi legittimi e, comunque, anticipatamente quantificati ed approvati in contratto. Peraltro, come già rilevato, l'istante non provvedeva nemmeno al pagamento parziale delle somme non contestate. Nessuno storno potrà, pertanto, essere riconosciuto a favore dell'istante il quale, dovrà restare obbligato al saldo integrale degli insoluti presenti a sistema, ammontanti ad € 595,90, portato dai conti maggio 2020 e marzo 2021".

Con riferimento alla richiesta di "liquidazione di indennizzi" l'operatore ha rilevato di avere "tenuto un comportamento diligente e corretto. Pertanto, l'esponente società non ha in alcun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo richiesto ex adverso. In ogni caso, per tutte le altre fattispecie sottoposte al Corecom, si deve segnalare che nei sistemi informativi di TIM -a fronte delle doglianze sottoposte al vaglio del Corecom- non sono presenti reclami o contestazioni; né, del resto, l'istante ha documentato il contrario nella presente sede. L'assenza di reclami tempestivi dovrebbe, dunque, condurre il Corecom a rigettare-comunque- tutte le domande avversarie, anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia documentato, come nel caso di specie".

Infine, Tim ha concluso deducendo che: "per le stesse ragioni non è possibile accogliere nemmeno la domanda volta alla liquidazione di un indennizzo, per l'asserita mancata risposta ai reclami. Anche sotto tale profilo, infatti, per ottenere la liquidazione dell'indennizzo invocato, ex art. 12 Delibera 347/18 CONS, deve essere documentato - con onere a carico di parte istante- l'effettivo invio di un reclamo specifico e conferente rispetto alla problematica lamentata, capace di porre l'operatore in condizioni di effettuare le verifiche necessarie; reclamo che, come dedotto, nel caso di specie non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato. Nel caso di specie, dunque, non sussistono i presupposti per riconoscere a favore dell'istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie può, dunque, essere accolta".

3. La 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, rilevando che, dalla documentazione prodotta dall'operatore emerge che l'istante *“ebbe ad inviare reclamo scritto in data 16 luglio 2020, al quale il gestore rispose solo dopo tre mesi, il 12 ottobre 2020”* e, a tal fine ribadiva la *“richiesta di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo”*.

Inoltre, ha ribadito che *“nelle condizioni generali di contratto, come prodotte in memoria del gestore, indicano il prezzo dell'abbonamento mensile NUOVA TIM SUPER MEGA in euro 34,90, con una promozione a 26,90 per i primi 24 mesi. Solo nel caso di domiciliazione delle fatture su carta di credito o conto corrente, vi sarebbe stato un ulteriore sconto di 5 euro/mese”*. In base a ciò l'istante lamentava *“non certo l'applicazione dello sconto di 5 euro per una domiciliazione bancaria mai avvenuta, bensì l'applicazione della tariffa di euro 34,90 (come si evince anche dalla fattura di novembre 2020 prodotta in atti dal gestore) anziché quella promozionale di euro 26,90. Per tale inadempimento del gestore, (...) inviava recesso e nessun costo di disattivazione né penale è a lui addebitabile”*.

Concludeva insistendo per lo *“storno dell'insoluto ad oggi presente e nella richiesta di rimborso della differenza di prezzo tra il pattuito e l'applicato pari a complessivi euro 88,00”*.

4. Motivazione della decisione.

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, con riferimento all'eccezione dell'operatore circa la *“genericità ed indeterminazione nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie seppure parzialmente accoglibile*, si rileva che il fascicolo documentale predisposto dalle parti a sostegno della questione risulta completo degli elementi che consentono a questa Autorità la valutazione della *res controversa*. In particolare da orientamento costante Agcom e Corecom, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto (Delibera Agcom n.102/16/CIR).

Passando al merito della controversia, l'istante dichiara di avere aderito all'offerta *“Nuova TIM Super Mega”* in promozione a 26,90 euro per i primi 24 mesi, ma di avere riscontrato in fattura l'addebito del *“prezzo pieno di euro 34,90 sin dalla prima fattura”* e, per ciò richiede il *“rimborso indebito pagato”* che nella replica quantifica nell'importo pari ad euro 88,00.

Dalla documentazione agli atti, risulta attivata sull'utenza n. 0586 406xxx, a far data 11 marzo 2020 un'offerta denominata *“Nuova TIM Super Mega”* alle condizioni economiche riepilogate nella *“welcome letter”* che indica quale prezzo dell'abbonamento mensile, l'importo di euro 34,90, con abbinata la promozione per i primi 24 mesi di un canone ridotto pari ad euro 26,90. Le menzionate condizioni economiche dell'offerta prevedono un ulteriore sconto di 5 euro al mese nel caso di

domiciliazione delle fatture su carta di credito o conto corrente e “*in caso di recesso nei primi 24 mesi, non sarà richiesta la restituzione degli sconti fruiti*”.

Ancora, da un esame della documentazione prodotta dall'operatore (c.fra fattura n. RL0648353 emessa il 16/11/2020) risulta addebitato per il profilo tariffario “*Nuova TIM Super Mega*” sull'utenza *de qua*, l'importo pari ad euro 34,90 oltre IVA al 22% e che l'utenza *de qua* è stata cessata “*dal 10.1.2021, a seguito di espressa richiesta dell'istante*”, circostanza dedotta dall'operatore e non contraddetta dall'istante nella replica.

Orbene, in base ad un indirizzo giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Sent. n. 947/2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (C. Cass., sentenza n. 10313/2004); in mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato.

Tornando al caso in esame, la documentazione allegata al fascicolo evidenzia che non risulta applicata la scontistica prevista nell'offerta cui aveva aderito l'istante. Ne consegue che l'utente ha diritto all'attivazione dell'offerta descritta al momento della conclusione del contratto e, qualora le condizioni applicate permangano difformi da quelle pattuite, oltre all'azione diretta alla restituzione degli indebiti, lo stesso ha facoltà di richiedere il recesso, senza penali, dal contratto (Delibera Agcom n.102/16/CIR).

Ravvisato, pertanto, l'inadempimento contrattuale dell'operatore per i fatti sopra contestati per l'accertata erronea/difforme fatturazione da parte dell'operatore in relazione al contratto *de quo*, si accolgono parzialmente le richieste dell'istante per le motivazioni sopra riportate e la società Tim è tenuta alla restituzione (in caso di avvenuto pagamento) o allo storno della differenza tra il canone applicato 34,90 e il canone promozionale pari ad euro 26,90 dalla data di attivazione del profilo tariffario “*Nuova TIM Super Mega*” sull'utenza n. 0586 406xxx, ovvero dall'11 marzo 2020, fino alla data di cessazione dell'utenza medesima, ovvero fino al 10 gennaio 2021. Inoltre, in relazione ai fatti sopra esposti, Tim è tenuta alla restituzione (in caso di avvenuto pagamento) o allo storno dei costi eventualmente addebitati a titolo di penali per il recesso anticipato.

In secondo luogo, quanto all'indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 16 luglio 2020, dalla documentazione agli atti risulta che l'operatore abbia risposto all'istante all'indirizzo comunicato per la ricezione delle fatture, in data 12 ottobre 2020; pertanto, l'istante ha diritto all'indennizzo “*per mancata o ritardata risposta ai reclami*”, di cui all'art. 12, comma 1, dell'Allegato A) alla Delibera n. 73/11/CONS come da ultimo modificata dalla Delibera n. 347/18/CONS che, prevede, nel caso in cui “*l'operatore*

non fornisca 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”.

Atteso che 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/ritardata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Pertanto, ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla carta dei servizi della società Tim per la risposta al reclamo del 16 luglio 2020, si determina il *dies a quo* nella data del 17 agosto 2020 ed il *dies ad quem* nel giorno 12 ottobre 2020, data di risposta al reclamo da parte dell’operatore.

Quindi la società Tim è tenuta a corrispondere all’istante, ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1, dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS come da ultimo modificata dalla Delibera n. 347/18/CONS, un indennizzo pari all’importo di euro 140,00 (euro 2,50 *pro die* x n. 56 giorni di ritardata risposta 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 presentata da xxxx nei confronti di 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 provvedimento:
 - a) alla restituzione (in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione della controversia) o allo storno della differenza tra il canone applicato 34,90 e il canone promozionale pari ad euro 26,90 dalla data di attivazione del profilo tariffario “*Nuova TIM Super Mega*” sull’utenza n. 0586 406xxx, ovvero dall’11 marzo 2020, fino alla data di cessazione dell’utenza medesima, ovvero fino al 10 gennaio 2021.
 - b) alla restituzione (in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione della controversia) o allo

storno dei costi eventualmente addebitati a titolo di penali per il recesso anticipato.

3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento a corrispondere all'istante, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, l'indennizzo per ritardata risposta al reclamo pari ad euro 140,00 oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

4. La predetta Società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Firenze, 24 gennaio 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi