

DETERMINA 16 Fascicolo n. GU14/159251/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX – TIM S.p.A. (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° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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. 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;

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 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 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 e nelle more della sottoscrizione della nuova Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni con effetto dal 1 gennaio 2023;

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 03/08/2019 acquisita con protocollo n. 0346093 del 03/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza mobile n. 328 833xxxx con l’operatore TIM S.p.A. (Kena Mobile) (di seguito, per brevità, TIM), lamenta addebiti per chiamate estere effettuate verso numerazione fissa ubicata in Unione Europea e la mancata risposta ai reclami.

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

- *“aderiva all’offerta “TIM DIRECT” che sul sito internet del gestore prevedeva “Chiamate illimitate – parli con chi vuoi in Italia e in tutta Europa”. Allegava le schermate dell’offerta estratte dal sito internet dell’operatore;*
- *“[t]uttavia in seguito ad alcune chiamate verso numerazione fissa in Unione Europea (...) riceveva (un) addebito di € 25.62 e successivamente un secondo addebito per € 1.71”;*
- *in data 25 settembre 2018 inviava un reclamo a mezzo PEC per lamentare l’addebito di detti importi e ne chiedeva il rimborso “in quanto l’offerta attiva (era) comprensiva delle chiamate all’interno dell’unione europea”. “Tale reclamo non veniva riscontrato”. Allegava schermata del reclamo;*
- *in data 19 novembre 2018 inviava un nuovo reclamo a mezzo PEC “lamentando di aver ricevuto un SMS dal gestore con il quale si comunicava che il traffico dati era esaurito senza che fosse preventivamente stato inviato un avviso al raggiungimento della soglia dell’80%. Nonostante venissero richiesti chiarimenti, in quanto non era la prima volta che si verificavano tali disservizi, detto reclamo non veniva riscontrato dal gestore”. Allegava schermata del reclamo. La parte istante richiamava alcune delibere dell’Autorità a sostegno della propria posizione e concludeva con la seguente affermazione: “[i]n relazione alla res controversa non risulta che l’operatore abbia prontamente fornito all’istante indicazioni in merito al raggiungimento della soglia di consumo prevista dall’offerta, né in ordine alle diverse condizioni economiche applicate, motivo per il quale deve ritenersi che l’istante non sia stato informato del superamento dei limiti massimi previsti dal piano tariffario.”*

In data 24 luglio 2019 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 mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quanto segue:

- i) *“€ 300 per mancata risposta al reclamo del 25.09.2018”;*
- ii) *“€ 300 per mancata risposta al reclamo del 19.11.2018”;*
- iii) *“€ 27,33 per rimborso di chiamate effettuate a numerazione fissa in Europa”;*
- iv) *“€ 250 di spese di procedura, o da liquidarsi in via equitativa”.*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, tramite deposito in data 15 ottobre 2019 di memoria difensiva con documentazione allegata, ha eccepito l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito dell'istanza per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare, l'operatore ha rilevato *“la parziale inammissibilità dell'istanza (...) per aver introdotto in seconda istanza domande nuove, in violazione dell'art. 6 comma 1 lettere d) ed e) e dell' art. 14, comma 3, del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS”* in quanto la parte istante *“nell'istanza di conciliazione si limitava a richiedere “€ 300 per mancata risposta al reclamo del 19.11.2018 (disservizio diverso rispetto al precedente) € 27,33 per rimborso di chiamate effettuate a numerazione fissa in Europa”, mentre nella successiva istanza di definizione: - ha chiesto, per l'asserita mancata risposta al reclamo, il diverso importo di €600 (in luogo di €300) (...); - ha aggiunto una domanda di rifusione delle spese, mai avanzata prima.”* L'operatore ha quindi richiesto *“che, in via preliminare, venga accertata e dichiarata l'inammissibilità delle deduzioni e domande nuove avanzate (dall'istante) in sede di definizione e segnatamente della richiesta di un importo aggiuntivo di €300 per asserita mancata risposta al reclamo del 19.11.18 e richiesta di un ulteriore importo di €250 per le spese.”*

Nel merito:

- L'operatore ha sostenuto la *“[r]adicale infondatezza della richiesta di rimborso del costo addebitato per chiamate asseritamente effettuate a numerazione fissa in Europa”* in quanto *“in data 24 settembre 2018 (l'istante) effettuava una chiamata verso un numero internazionale; tipologia di chiamata non compresa nell'offerta TIM EUROPA 5GB. Infatti, come si evince dalle condizioni della TIM EUROPA 5GB (...), tale offerta non copre il traffico internazionale, bensì solo le chiamate roaming “originate e in/verso Europa (Zona Roaming UE).”* L'operatore ha allegato le condizioni dell'offerta.

Al riguardo, l'operatore ha affermato di aver comunicato alla parte istante tale circostanza in molteplici occasioni: *“prima a mezzo lettera del 20.12.18 (...) in risposta alla segnalazione del 29.11.18, “Le comunichiamo che in data 24/09/2018 sull'utenza numero 328833xxxx sono stati addebitati 25,62€ e 1,71€ a causa di chiamate internazionali le quali non sono incluse all'interno dell'offerta (Tim Europa 5gb) da Lei attivata”; - poi a mezzo email del 17.1.19, in risposta alla segnalazione del 21.12.18, con cui ha anche invitato l'istante a compilare l'apposito modulo per l'ottenimento dell'estratto di traffico”.* L'operatore ha allegato tali comunicazioni.

- L'operatore ha inoltre sostenuto la *“[r]adicale infondatezza della richiesta di indennizzo per l'asserita mancata risposta ai reclami”* in quanto *“l'istante non ha depositato le ricevute di accettazione/consegna di alcuna delle comunicazioni depositate; pertanto manca in radice il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto”.* In ogni caso l'operatore ha sostenuto che *“dopo aver ripetutamente provato a contattare telefonicamente l'istante, ma senza successo (...) ha puntualmente dato riscontro alle doglianze oggetto degli asseriti reclami e del presente procedimento, con lettera del 20.12.18 (...); email del 17.1.19 (...); nonché lettera del 18.3.19 (doc.3). Pertanto, nessun indennizzo potrebbe essere riconosciuto in favore dell'istante, men che meno nella misura di €600, avendo comunque i due reclami depositati dall'istante il medesimo oggetto (ossia l'asserito errato addebito per traffico estero).* L'operatore ha allegato le sopra citate comunicazioni.
- L'operatore, infine, ha sostenuto la *“[r]adicale infondatezza della richiesta di rifusione delle spese di procedura (...) avanzata dall'istante con la memoria del 3 agosto 2019”* in quanto *“l'art. 20 al co. 6 della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa “riconoscere il rimborso delle spese”, dispone espressamente che le*

spese chieste siano “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Ebbene, l’istante si limita a chiedere genericamente un importo di € 250,00 o altro importo da liquidarsi in via equitativa, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la norma citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell’assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese.”

Infine, l’operatore ha concluso con la richiesta di *“rigettare l’avversa istanza perché inammissibile e comunque nel merito infondata in fatto e in diritto oltre che priva di supporto probatorio.”*

3. La replica dell’istante.

In data 9 novembre 2019 la parte istante ha depositato una nota di replica, con documentazione allegata, che risulta irricevibile poiché inviata dopo la scadenza del termine assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 7 agosto 2019, nella quale si disponeva che *“la parte convenuta può presentare memorie entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali controdeduzioni. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto”*. Pertanto, il termine entro il quale la parte istante poteva presentare le proprie controdeduzioni scadeva il 4 novembre 2019.

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 primis, non si ritiene di accogliere l’eccezione dell’operatore sulla parziale inammissibilità dell’istanza per *“violazione dell’art. 6 comma 1 lettere d) ed e) e dell’art. 14, comma 3, del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS”* relativamente all’introduzione della domanda nuova consistente nella *“richiesta di un importo aggiuntivo di € 300 per asserita mancata risposta al reclamo del 19.11.18”* e quindi della richiesta del *“diverso importo di € 600 (in luogo di € 300)”*.

Sul punto, infatti, si osserva che nel formulario riferito al tentativo obbligatorio di conciliazione la parte istante aveva richiesto la somma complessiva di euro 600,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai due distinti reclami nei termini di seguito riportati: *“€ 300 per mancata risposta al reclamo del € 300 per mancata risposta al reclamo del 19.11.2018 (disservizio diverso rispetto al precedente)”*. Inoltre, a conferma di ciò, la richiesta economica complessiva dell’istante ammontava a euro 627,33 comprensiva della somma di euro 27,33 *“per rimborso di chiamate effettuate a numerazione fissa in Europa”*. Ne consegue, quindi che, malgrado la formulazione incompleta, la domanda relativa alla richiesta di indennizzo per i due distinti reclami era stata già sottoposta al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

Ciò premesso, l’odierna disamina si incentra sull’addebito della somma complessiva di euro 27,33 per chiamate estere effettuate verso numerazione fissa ubicata in Unione Europea e sulla mancata risposta ai reclami.

Sull’addebito della somma complessiva di euro 27,33 per chiamate estere effettuate verso numerazione fissa ubicata in Unione Europea

La parte istante ha contestato l’addebito complessivo della somma di euro 27,33 per due chiamate estere effettuate verso una numerazione fissa ubicata all’interno del territorio dell’Unione Europea che dovevano essere comprese nell’offerta sottoscritta, laddove l’operatore ha sostenuto la corretta applicazione dei costi *“a causa di chiamate internazionali le quali non sono incluse all’interno dell’offerta (Tim Europa 5gb).”*

La doglianza dell’istante è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

In primis occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale 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 (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Inoltre, in via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Nel caso di specie, a fronte della contestazione di parte istante relativa all'addebito complessivo di euro 27,33 per due chiamate effettuate a numerazione fissa ubicata fuori dell'Italia, ma all'interno del territorio dell'Unione Europea, l'operatore ha sostenuto il corretto addebito dei costi in quanto riferiti a chiamate internazionali non comprese nell'offerta sottoscritta dall'istante.

Sul punto, dal corredo istruttorio emerge che la parte istante ha contestato gli addebiti di euro 25,62 e di euro 1,71 avvenuti in data 24 settembre 2018 per due chiamate estere effettuate verso utenza fissa ubicata all'interno del territorio dell'Unione Europea. L'operatore, nelle proprie memorie difensive, si è limitato ad affermare che i suddetti addebiti sono scaturiti *“a causa di chiamate internazionali”* e quindi non comprese nelle *“chiamate roaming “originare e in/verso Europa (Zona Roaming UE)”* di cui all'offerta sottoscritta dall'istante.

Quindi, l'operatore, nel caso di specie, non ha fornito evidenza in merito al legittimo addebito delle somme di euro 25,62 e di euro 1,71 in quanto non ha fornito prova del traffico effettuato in relazione alle due chiamate sopra menzionate dal quale emerga che le stesse siano state effettuate verso numerazione fissa ubicata al di fuori della *“Zona Roaming UE”*.

Posta quindi, nel caso in esame, l'assenza di prova in ordine al corretto addebito dei costi riferiti alle due chiamate estere effettuate dall'istante in data 24 settembre 2018, ne discende il diritto al rimborso degli importi indebitamente imputati all'istante.

Ne consegue, in accoglimento della domanda *sub iii)* volta ad ottenere *“€ 27,33 per rimborso di chiamate effettuate a numerazione fissa in Europa”*, che l'operatore è tenuto a rimborsare la

somma complessiva di euro 27,33 addebitata sull'utenza n. 328 833xxxx per le chiamate estere effettuate in data 24 settembre 2018.

Sulla mancata risposta ai reclami

La parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami inviati via pec all'operatore in data 25 settembre 2018 e in data 19 novembre 2018 laddove l'operatore ha sostenuto la correttezza del proprio operato. Inoltre la società TIM ne ha eccepito il ricevimento, attesa l'assenza di ricevuta di avvenuta consegna in atti.

Le richieste d'indennizzo *sub i)* e *sub ii)* riguardanti la mancata risposta ai reclami, possono essere accolte nei limiti di seguito esposti.

Innanzitutto si precisa che l'utente ha depositato la documentazione inerente alla avvenuta consegna delle PEC solo nelle memorie di replica depositate tardivamente e, per tale motivo, irricevibili.

Con riferimento alle doglianze oggetto dei reclami, occorre evidenziare che, in ogni caso, le stesse risultano tracciate in atti. La società TIM ha depositato, infatti, le proprie risposte alle richieste di chiarimento dell'utente che facevamo riferimento a segnalazioni citate unitamente al loro numero identificativo e aventi ad oggetto l'addebito di traffico estero.

Sul punto si deve precisare che tutte le lettere di TIM sono prive di prova d'inoltro e di ricevimento; tuttavia le stesse verranno prese in esame in relazione alle segnalazioni tracciate sopra richiamate.

Ciò precisato, dal corredo istruttorio, emerge che, in merito alle contestazioni oggetto dei reclami di parte istante, l'operatore ha sostenuto di aver fornito riscontro con lettera del 20 dicembre 2018, con e-mail del 17 gennaio 2018 e con successiva lettera del 20 marzo 2019.

In particolare, con lettera del 20 dicembre 2018, l'operatore, riscontrando la "*segnalazione numero 7-4708690xxxx del 29/11/2018*", ha comunicato all'istante che gli importi di euro 25,62 e di euro 1,71 sono stati addebitati "*a causa di chiamate internazionali le quali non sono incluse all'interno dell'offerta (Tim Europa 5gb)*".

Inoltre, con e-mail del 17 gennaio 2019 l'operatore, riscontrando la "*segnalazione 7-4747690xxxx del 21/12/2018*", ha ricordato all'istante che "*l'offerta TIM EUROPA 5GB (...) non include chiamate internazionali*" e ha allegato la modulistica per la richiesta di documentazione del traffico.

Infine, con lettera del 20 marzo 2019 l'operatore, riscontrando la segnalazione "*pratica 7-48231102xxxx*" ha invitato l'istante "*a contattare il (...) Servizio Assistenza Clienti*".

Sul punto, dalla documentazione sopra riportata, non risulta una risposta esauriente dell'operatore in merito alle segnalazioni ricevute dall'istante. Infatti, con riferimento ai riscontri del 20 dicembre 2019 e del 17 gennaio 2019 l'operatore si è limitato ad affermare che gli addebiti contestati si riferiscono a chiamate internazionali non incluse nell'offerta e ha invitato l'istante a richiedere documentazione del traffico. Inoltre, il riscontro del 20 marzo 2019 costituisce un semplice invito a contattare il servizio di assistenza clienti.

Con riferimento, invece, alle doglianze oggetto dei reclami, al di là del tracciamento degli stessi, occorre richiamare che l'applicazione dell'indennizzo così come richiesto dall'istante, relativamente al traffico a consumo, l'uno sotto il profilo dell'addebito di traffico estero e l'altro sotto il profilo del mancato ricevimento dell'*alert* di superamento soglia, determinerebbe il riconoscimento a favore dell'istante di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria e, pertanto, difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati. Inoltre si

può ben sostenere che trattasi comunque di problematiche attinenti alla tariffazione a consumo eccedente il plafond disponibile.

Dunque, tutto ciò premesso, può ritenersi non riscontrato il reclamo 25 settembre 2018, tracciato mediante la segnalazione “numero 7-4708690xxxx del 29/11/2018”.

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

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

Pertanto, l’istante ha diritto ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale “*l’operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”.

Per quanto concerne l’individuazione dell’intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell’indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 29 dicembre 2018 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi dell’operatore TIM dal tracciamento della segnalazione del 29 novembre 2018) e il *dies ad quem* nella data del 24 luglio 2019, giorno di conclusione con esito negativo della procedura conciliativa.

Di conseguenza l’istante 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 207 giorni di mancato riscontro al reclamo.

Infine, con riferimento alla domanda formulata dalla parte istante *sub iv*) volta ad *ottenere* “*€ 250 di spese di procedura, o da liquidarsi in via equitativa*”, la stessa - oltretutto presentata per la prima volta nell’istanza di definizione - non può essere accolta, 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 vigente Regolamento).

DETERMINA

- La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, la somma di euro 27,33 (ventisette/33) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di rimborso di quanto complessivamente addebitato sull’utenza n. 328 833xxxx per le chiamate estere effettuate dall’istante in data 24 settembre 2018.

- 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 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.

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 dirigente

Cinzia Guerrini

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