

**DETERMINA DIRETTORIALE 6 Fascicolo n. GU14/192208/2019**

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

**IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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 del Corecom Piemonte n. 20 del 5 maggio 2021, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

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 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

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

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

Vista la delibera n. 203/2020 dell’Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell’Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si è accettata, per quanto di competenza, la suddetta proroga;

Vista la delibera n. 683/20/CONS del 17/12/2020 con cui il Consiglio dell’Autorità ha disposto la proroga dell’Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 21/10/2019 acquisita con protocollo n. 0449227 del 28/10/2019

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:

L’istante ha rappresentato nel formulario introduttivo: "In riferimento al mancato accordo del 16 di ottobre u.s., mi preme segnalare che il malfunzionamento in precedenza descritto, non riguardava solo gli OTP (One Time Password - password monouso) ma anche gli SMS più in generale. Ecco quindi spiegato il Reclamo formalizzato nelle mie integrazioni del 15 ottobre u.s. in cui evidenziavo che il Gestore non mi ha comunicato le “modifiche unilaterali” apportate al mio piano tariffario che da giugno 2019 hanno generato un aumento del canone mensile da € 10,81 a € 12,80. Quindi ribadiamo la richiesta di indennizzo relativamente a quanto previsto al comma 1 dell’Art. 9, per l’attivazione di profilo tariffario NON richiesto dall’Istante che il Gestore

ha operato senza che l'Istante potesse opporsi alle modifiche unilaterali del Contratto, calcolati a partire dal 30 aprile 2019, data presunta della comunicazione di TIM, visto che il canone mensile che mi veniva addebitato dal 18 giugno 2019 era di importo pari a € 12,80. Il totale dell'indennizzo calcolato per i 169 gg di profilo tariffario arbitrariamente cambiato da Tim, ammonta a € 845,00. Desidero precisare che gli OTP e gli SMS non li ricevevo da nessuno, la tesi del referente TIM sostenuta in Udienza in merito alla responsabile dell'Ente che emette l'OTP non è a mio avviso veritiera in quanto, effettuato l'intervento di TIM in data 15/06/19 ho successivamente ricevuto OTP e SMS da chiunque. Allego una email del mio Istituto di Credito che attribuisce la responsabilità della mia NON ricezione degli OTP a Gestore telefonico: Infine vorrei precisare che la tesi sostenuta in Udienza in merito alla riduzione della mia velocità di navigazione da 4G a 3G non è veritiera come dimostra lo screenshot del mio smartphone fatto nel corso dell'Udienza. In alto a destra viene visualizzato il 4G : Per tanto, il nuovo totale degli indennizzi richiesti ammonta quindi a € 1.745,00 (millesettecentoquarantacinque euro) da riconoscersi a mezzo bonifico bancario al seguente IBAN: ... omissis ... Ringraziando porgiamo distinti salutiXXX. Sul mio numero di cellulare (sim privati) non arrivano i codici otp di vari siti certificati per l'invio di tale controllo: banca, comune, finanziaria, centri di salute per i referti online. è questo succede da febbraio, ma da metà aprile ho iniziato a segnalare tale problema sull'applicazione MyTim (dato che non esiste più un servizio cliente dedicato ai problemi di abilitazioni, ma ti costringono a comprare un pacchetto di servizi chiamati DOCTOR TIM). La stessa segnalazione è stata fatta sull'applicazione Tim personal, tutt'oggi senza risposta o riscontro in merito ed il disservizio continua a persistere (segnalazione fatta da febbraio). Chiedo cortesemente l'immediato sblocco di tale disservizio ed il risarcimento congruo per tutto il periodo in cui, pur avendo segnalato e richiesto assistenza per il suindicato problema, continuo a non essere in grado di utilizzare dei servizi ormai diventati indispensabili per la gestione quotidiana". La Sig.ra XXX ha quindi formulato le seguenti richieste: 1) Ripristinare il ricevimento degli sms di testo per i codici otp; 2) Indennizzo di €1745,00. Con successiva memoria di replica rispetto a quanto affermato da TIM S.p.A. (si veda memoria difensiva sotto riportata), l'istante ha ulteriormente espresso: "A mio avviso il Gestore anche in questa Sede si mostra sordo di fronte alle mie segnalazioni verbali e scritte: ho effettuato numerose richieste di assistenza tecnica al Servizio Clienti del Gestore nel momento in cui ho riscontrato il disservizio, ho prodotto in questo procedimento i miei reclami scritti e le conversazioni whats app intercorse con la loro referente, avute attraverso la loro numerazione aziendale XXX, ma la mia sensazione è che si voglia sminuire quanto la sottoscritta segnala. La comunicazione che il Gestore sostiene di avermi dato tramite SMS a giugno 2019, in merito all'aumento del canone, non la ho mai ricevuta proprio per il disservizio che mi impediva di ricevere gli SMS e gli OTP! Ho percepito l'aumentato del canone, vedendo gli accresciuti addebiti del Gestore, che mi hanno portato nuovamente a contattare il Servizio Clienti TIM. Qui sono stata più volte rassicurata, dagli Operatori che rispondevano ai miei reclami verbali, che sarei stata a loro dire, indennizzata, nel corso di questa procedura, per le maggior somme pagate, non avendo potuto esercitare il mio diritto di cambiare Operatore, proprio a causa del DISSERVIZIO importante la cui responsabilità è da attribuire esclusivamente a Tim. Il canone del piano tariffario, che dalla sottoscritta viene pagato anticipatamente al Gestore, include una serie di servizi. Per numerosi mesi il Gestore in parte non li ha erogati, malgrado le mie numerosissime segnalazioni. Pretendere il pagamento per servizi non erogati, mi sembra ovvio, corrisponde ad un comportamento non corretto e ha portato prima alle mie contestazioni con il Gestore e ora, dopo il mancato accordo del 16 ottobre u.s., a insistere nel far riconoscere a Tim che loro sono i responsabili di una parziale fornitura dei servizi da me preventivamente pagati. L'entità degli indennizzi, è stata calcolata sulla base degli Articoli che in questa fase si applicano, per tanto le doglianze del Gestore, le ritengo infondate ed esposte con malizia per sottrarsi all'obbligo di produrre prove che l'Operatore Telefonico (e non l'Istante) ha l'onere di depositare. Auspicio per tanto che codesta Autorità voglia non considerare le richieste avanzate dall'Avv. \*\*\* per conto di TIM e se mai procedere contro di loro, vista anche la mancata applicazione dell'Art. 70 Codice delle Comunicazioni Elettroniche. L'Avv. \*\*\* forse non ha inteso che le Modifiche alle Condizioni contrattuali sono state DUE: la prima ha provocato un aumento del canone mensile portandolo a € 12,80 - comunicazione mai ricevuta dalla sottoscritta che nel secondo semestre del 2019, si vede scalata una cifra maggiore dal proprio credito della Sim - La seconda relativa ad addebiti per "servizi non richiesti" che il Gestore in maniera arbitraria ha attivato sui propri i Clienti obbligandoli quindi a pagare maggior somme rispetto al canone mensile. Vorrei poter ben evidente all' Autorità quest'ultimo punto, al fine che possa essere attentamente valutato, ed eventualmente segnalato ad AGCOM: TIM e altri Operatori telefonici (quindi ipotizzo un CARTELLO, cioè uno scorretto accordo tra i soggetti che erogano i servizi), dalla scorsa estate esigono che al momento dell'addebito del canone, ci sia del credito sulla Sim. In assenza di fondi sufficienti, i Gestori addebitano, nel caso di Tim costi pari a € 0,90 al giorno e alla prima ricarica utile questi importi vengono scalati prima dell'addebito del

canone mensile. Mi sembra evidente che i Gestori abbiano trovato il metodo di trasformare una ricaricabile in un abbonamento (chiedono espressamente ai Clienti, domiciliazione su Carta di Credito e Conto Corrente Bancario) e stiano camuffando, con l'attivazione di servizi NON richiesti, l'ennesimo aumento del canone mensile. Questi servizi, non sono disattivabili dal Cliente che come al solito è costretto a subirli sperando che l'Autorità Garante possa intervenire in loro favore (... omissis ... allega testo sms Tim). Ciò precisato, auspico da parte di codesta Illustrissima Autorità, l'applicazione dei criteri di indennizzo stabiliti nell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS relativamente agli: Art. 4 Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio; Art. 5 Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio; Art. 6 Indennizzo per malfunzionamento del servizio; Art. 9 Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; Art. 12 Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami; che porta ad un totale pari € 1.745,00 (millesettecentoquarantacinque euro) da riconoscermi a mezzo bonifico bancario."

L'operatore ha esposto nella propria memoria difensiva: "In relazione all'istanza di definizione della controversia in oggetto, Tim spa, ... omissis ..., si costituisce con la presente memoria e rileva quanto segue. L'utente si duole della mancata comunicazione della modifica del canone mensile a partire dal maggio 2019 nonché dell'impossibilità di ricevere SMS e codici OTP. Chiede il riconoscimento di € 1.745,00. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. Sulla parziale improcedibilità dell'istanza: Preliminarmente si eccepisce la parziale improcedibilità dell'istanza. Invero controparte nella propria istanza di conciliazione (doc.n.1) non ha lamentato alcunché in merito all'asserita indebita modifica del canone. Per tale ragione, come da pacifico orientamento di AgCom e dei Corecom Nazionali, la relativa domanda dovrà essere dichiarata improcedibile. Sull'assenza di responsabilità in capo a TIM: Fatto salvo quanto sopra esposto, la scrivente difesa ritiene d'uopo analizzare singolarmente le doglianze, a partire da quella relativa all'asserita mancata ricezione degli SMS e dei codici OTP. Preliminarmente occorre evidenziare come tale disservizio – si badi bene, in alcun modo provato da controparte, che non ha inviato a TIM alcun reclamo in merito – non rientri tra quelli astrattamente indennizzabili previsti dall'All.A Delibera 347/18/CONS e, per tale ragione, la domanda non potrà che essere rigettata. Inoltre, stante l'assenza di reclami in merito nonché di qualsivoglia elemento probatorio idoneo a supportare le tesi di controparte, codesta Autorità adita non potrà che rigettare la domanda. A quanto sopra esposto si aggiunga come TIM, come previsto dall'art. 2.3 delle Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi Mobili (doc.n.2), non possa garantire una copertura del servizio costante e continua. Segnatamente, l'art sopra citato statuisce che: "La copertura territoriale del Servizio può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. In particolare, TIM si impegna a garantire la disponibilità del Servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che la copertura territoriale del Servizio comprenda ogni specifica località. Nello stesso modo, TIM si impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento." Alla luce di quanto esposto le domande relative a tale doglianza dovranno essere rigettate in quanto infondate e, comunque non provate. Parimenti infondate, oltre che improcedibili per le motivazioni sopra esposte, sono le rimostranze relative al pricing non richiesto. In primo luogo, l'aumento del canone non integra la fattispecie di pricing non richiesto, come erroneamente affermato dal nostro odierno contraddittore. Infatti, si prefigura l'attivazione di profili tariffari non richiesti solamente qualora l'operatore applichi un contratto mai richiesto dall'utente. Circostanza ben lontana rispetto a quella oggi lamentata. Ciò detto, si evidenzia come TIM abbia correttamente inviato un SMS informativo circa la modifica del canone nell'aprile 2019, correttamente ricevuto dall'istante. Un'ulteriore modifica unilaterale è stata comunicata mediante SMS del 30.09.2019, che si riporta: (... omissis ... , allega sms). Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di Tim SpA che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, il rigetto delle domande avversarie".

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile; infondata risulta essere invece l'eccezione sollevata dal gestore di improcedibilità dell'istanza per la parte relativa all'indebita modifica del canone: la relativa domanda era stata infatti integrata nel corso del prodromico procedimento conciliativo con nota del 16.10.2019, agli atti del relativo fascicolo documentale. In relazione al merito, le richieste formulate dalla parte, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato. Si ritiene preliminarmente, ricostruendo la vicenda sulla base delle descrizioni e degli elementi forniti, che la domanda posta sub 1)

possa ritenersi superata, in quanto, a fronte dell'intervento effettuato da TIM in data 15/06/19, l'istante ha successivamente ricevuto OTP e SMS "da chiunque", come dalla stessa precisato nella descrizione dei fatti. Relativamente alla generica richiesta sub 2) di un indennizzo pari ad € 1.745,00, la Sig. ra XXX precisa in sede di repliche che tale quantificazione è stata operata in considerazione dei parametri indennizzatori di cui agli articoli 4 (Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio), 5 (Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio), 6 (Indennizzo per malfunzionamento del servizio), 9 (Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti) e 12 (Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami) del Regolamento Indennizzi, ritenendo che le fattispecie in contestazione abbiano concretizzato tutti i disservizi dagli stessi disciplinati. Si ritiene sicuramente spettante un indennizzo per il malfunzionamento del servizio sms (e dei relativi codici OTP). L'operatore, sul punto, riferisce di non aver ricevuto reclami in merito, circostanza contraddetta dalle produzioni operate da parte istante delle chat intervenute con l'operatore sull'applicazione My Tim nelle date 05.02.2019, 15.04.2019 e 23.05.2019. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella 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, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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 sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale); inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Per la fattispecie in esame, spettava dunque all'operatore, a fronte del dedotto malfunzionamento lamentato dall'utente, provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, e di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento fosse dipeso da cause ad esso non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità; tanto più che il disservizio di che trattasi veniva risolto dal gestore con intervento del 15.06.2019, poco posteriormente alla presentazione del formulario UG del 28.05.2019. In mancanza di tale prova, si ritiene che l'operatore si sia reso inadempiente alle obbligazioni contrattualmente assunte, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo per il periodo di disservizio ricompreso tra il 05.02.2019 e il 15.06.2019 (per n. 130 giorni). Attesa la natura accessoria del servizio, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 4 e 4, comma 3 (dal primo richiamato) del Regolamento, si riconosce possa pertanto spettare all'istante un indennizzo di Euro 300,00, nella misura massima consentita. Quanto alle intervenute modifiche unilaterali del contratto, si osserva quanto segue. Ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il gestore telefonico ha senz'altro la facoltà di modificare le condizioni contrattuali: "Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni." Tuttavia, nell'esame delle singole fattispecie, non può prescindersi dall'accertare e valutare, concretamente, se tali variazioni siano state effettivamente comunicate nei modi e nei termini prescritti dalla legge. Richiamando la già citata disciplina generale dell'onere della prova, nel caso specifico incombeva nuovamente all'operatore l'onere di provare di aver adeguatamente preavvisato l'utente della effettuazione della rimodulazione tariffaria, dei suoi reali contenuti e della possibilità di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 70 comma 4 Codice delle Comunicazioni. Tale prova non è stata fornita da TIM, in quanto dell'allegato sms di comunicazione inoltrato all'utente non è stato documentato il ricevimento, stante la dichiarazione della Sig.ra XXX di non averlo mai ricevuto. Non avendo quindi provato di aver comunicato specificamente alla parte istante la modifica tariffaria nei termini previsti dall'art. 70 comma 4, l'operatore ha di fatto negato al cliente la possibilità di esercitare il diritto di recesso e, se del caso, di scegliere altro operatore ed altre tariffe corrispondenti, in concreto, alle proprie caratteristiche ed abitudini di utente telefonico. Si ritiene pertanto, sotto questo profilo, che la condotta dell'operatore non sia stata conforme agli obblighi normativi previsti. In ordine all'indennizzo richiesto per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, si evidenzia innanzitutto la fondatezza dell'eccezione svolta dall'operatore relativamente alla

inapplicabilità alla fattispecie in esame dello stesso e si concorda sulla circostanza che l'aumento del canone non integri la fattispecie di pricing non richiesto, che si prefigura solamente qualora l'operatore applichi un contratto mai richiesto dall'utente, circostanza che non corrisponde a quella intervenuta e di che trattasi. Ora, sebbene l'Autorità, in mancanza di precisi riferimenti per il calcolo, possa in generale aver fatto ricorso all'analogia, applicando agli inadempimenti non espressamente previsti il parametro di indennizzo previsto per il disservizio che presenta più similitudini, va osservato che in talune ipotesi tale ricorso potrebbe comportare la liquidazione di importi non in linea con il principio di ragionevolezza e proporzionalità dell'indennizzo rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP. Ciò premesso, pertanto, per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai richiamati principi di ragionevolezza e proporzionalità, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. In conclusione, vengono dunque considerate le seguenti circostanze: il disagio subito dall'istante in conseguenza del mancato adeguato preavviso della variazione delle condizioni contrattuali e della mancata informativa del diritto di recedere dal contratto è consistito, di fatto, nella sola impossibilità di esercitare l'eventuale diritto di recesso nei trenta giorni e, se del caso, di scegliere altro operatore ed altre tariffe corrispondenti in concreto alle proprie caratteristiche ed abitudini. Al di là di ciò, l'utente, nonostante la variazione contrattuale, ha continuato ad usufruire del servizio in modo regolare e continuo e, in ogni caso, avrebbe circoscritto tale periodo di disagio in "169 gg. di profilo tariffario arbitrariamente cambiato da TIM." In ragione di quanto appena esposto, si ritiene pertanto equo rimborsare all'istante l'intervenuta e non comunicata differenza di € 1,99/mese (€ 12,80 - € 10,81) per n. 5 mensilità e, conseguentemente, per un totale pari ad € 9,95. Non si ritengono infine applicabili alla fattispecie in esame gli indennizzi richiesti per sospensione o cessazione del servizio, né quello per mancata o ritardata risposta ai reclami, ex, rispettivamente, art. 5 ed art. 12 del Regolamento: il primo in quanto disciplina la specifica casistica di sospensione o cessazione amministrativa (non riscontrata nel caso in esame), il secondo in quanto non risultano essere state prodotte le e-mail (soltanto citate) di reclamo e, in ogni caso, le segnalazioni e i colloqui intervenuti in chat sono volti a contestare il malfunzionamento riguardante sms ed OTP, motivo per cui il disservizio conseguente al mancato riscontro consiste proprio nella mancata risoluzione del disservizio principale già oggetto di indennizzo.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/10/2019, è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione: - € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio sms /OTP, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; - € 9,95 quale rimborso della differenza tra i canoni per n. 5 mesi

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Cosimo Poppa