

DELIBERA N. 7/2025/DEF

**XXX XXX XXX/LV 7 SRL
(GU14/696654/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 27/03/2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 08/08/2024 acquisita con protocollo n. 0217755 del 08/08/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 8 agosto 2024 nei confronti della società LV7 Srl (di seguito anche solo Operatore) la XXXXX XXXXX (di seguito anche solo Utente o Istante), contesta quanto segue:

“La presente per segnalare la “sospetta” operatività del fornitore in quanto:

1) ha emesso numerose fatture (riportate in allegato) senza indicare il riferimento all'utenza coinvolta ed il periodo di riferimento riportando dati in maniera completamente confusionale e con importi fuori dal concordato, ho quindi segnalato la questione più volte a mezzo email, PEC e telefonicamente senza mai raggiungere un chiarimento esplicito e trasparente, purtroppo ancora oggi non sono in grado di capire cosa ho pagato e per quale periodo;

2) ho ricevuto numerosi e continui addebiti su carta di credito completamente sconnessi dalle fatture i quali sono superiori di un importo totale di 1.925,37€; quindi oltre alla frode si presenta anche un principio di evasione fiscale;

3) ho bloccato la carta rif. Mastercard n. XXXXX oggetto di errati addebiti; nel frattempo l'istituto bancario ha emesso 2 nuove carte sostitutive con numerazioni diverse ma la società LV7 ha comunque continuato ad addebitare anche sulle nuove carte senza nessuna autorizzazione;

4) ho inviato richieste PEC per chiusura utenza mai rispettate;

5) i costi addebitati NON rispecchiano le quotazioni proposte a mezzo email dove a conti fatti hanno addebitato circa il triplo rispetto al dovuto senza mai riuscire ad ottenere alcun rimborso;

6) hanno emesso 3 note di credito senza però restituirmi il denaro;

7) ancora il mese scorso luglio 2024 nonostante la conciliazione e tutte le utenze disattivate hanno eseguito n. 3 addebiti senza autorizzazione”.

Sulla base di quanto contestato, l'Utente formula le seguenti richieste:

1) rimborso dell'importo illegittimamente addebitato dall'Operatore sulla carta di credito dell'istante, in quanto eccedente quanto contrattualmente pattuito (per complessivi € 3.653,53);

2) indennizzo pari a € 5.000,00, quale ristoro per le spese sostenute “per recuperare documentazioni, inviare comunicazioni e ‘rincorrere’ tutti i contatti del fornitore”.

Con nota del 5 dicembre 2024, depositata a seguito di richiesta istruttoria, l'utente precisa:

- di avere in origine autorizzato addebito su Mastercard XXX e, a seguito dei primi errati addebiti, di avere provveduto a bloccare la carta chiedendo all'Operatore di sospendere gli addebiti e a Unicredit di emettere nuove carte, in sostituzione della precedente in uso, con nuove numerazioni;

- di avere riscontrato che l'Operatore, nonostante i dati delle nuove carte di credito non gli fossero mai stati comunicati, riusciva ad addebitare i canoni sulle 2 carte “sostitutive” (su Mastercard n. XXX, addebiti non autorizzati per € 756; su Mastercard n. XXX addebiti non autorizzati per € 2.496);



- di avere ricevuto 16 documenti fiscali i quali non coprono l'intero importo addebitato, non indicano l'utenza cui si riferiscono né il periodo di fatturazione;
- di avere ricevuto note di credito senza tuttavia ricevere effettivamente il rimborso tramite bonifico o tramite storno;
- che il listino confermato prevedeva i seguenti costi: SIM XXXXXXXX - € 24,59€/mese per 24 mesi di attivazione, per un totale di € 590,16; SIM XXXXXXXX - € 24,59€/mese per 7 mesi di attivazione, per un totale di € 172,137; SIM XXXXXXXX - € 22,95€/mese per 14 mesi di attivazione per un totale di € 321,30; SIM XXXXXXXX - € 22,95€/mese per 22 mesi di attivazione per un totale di € 504,90; SIM XXXXXXXX - € 22,95€/mese per 12 mesi di attivazione per un totale di € 275,40;
- che l'Operatore ha sospeso tutte le utenze senza preavviso.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore, evidenziata preliminarmente l'inammissibilità e l'improcedibilità dell'istanza in quanto non avente un oggetto chiaro e definito, espone quanto segue:

- non vi è stato alcun difetto di trasparenza tariffaria in quanto, "prima ancora di intraprendere qualunque rapporto tra le parti, il Sig. XXX (l.r.p.t della Società) ha inviato una serie di richieste, sia di natura tecnica che economica, direttamente al l.r.p.t. della LV7, che prontamente ha chiarito tutti i dubbi tecnici ed inviato il listino prezzi di ciascun servizio in maniera chiara";

- i prezzi, rispetto a quelli indicati in tali comunicazioni, sono addirittura diminuiti, applicandosi una serie di scontistiche per effetto del passaggio, da parte dell'Utente, da un piano bimestrale ad uno annuale con l'applicazione delle relative riduzioni di costo;

- la Società XXXX XXXX XXXX dispone di una serie di sim con servizi e caratteristiche differenti e, conseguentemente, con tariffe e scontistiche diverse per ciascuna. In particolare: ☐ A) XXXXXXXX Attivata il 22/4/2022 con piano tariffario bimestrale. Il 22/08/22 è stato richiesto il cambio di tariffa passando ad un abbonamento annuale, e applicandosi la relativa scontistica per arrivare a doversi corrispondere € 420,00 ogni anno, ovvero € 35,00 mensili; ☐ B) XXXXXXXX Attivata il 29/6/2022 con piano tariffario annuale. Avendo effettuato disdetta in data 27/01/2023 sull'ordine di tale sim non è stata applicata alcuna scontistica e, pertanto, il costo mensile è pari ad € 60,00 mensili; ☐ C) XXXXXXXX Attivata il 17/05/2022 con piano tariffario bimestrale. Il 17/07/22, su questa sim, è stato effettuato il cambio abbonamento di tariffa passando ad un abbonamento annuale, e applicandosi la relativa scontistica per doversi corrispondere Euro 336,00 ogni anno, ovvero Euro 28,00 mensili; ☐ D) XXXXXXXX Attivata il 29/6/2022 con piano tariffario annuale per il quale è stato corrisposto un importo pari ad € 28,00 mensili, e quindi € 336,00 annuali; ☐ E) XXXXXXXX Attivata il 29/6/2022 con piano tariffario annuale per il quale è stato corrisposto un importo pari ad € 28,00 mensili, e dunque € 336,00 annuali;

- le richieste di cessazione delle sim effettuate dalla XXXXX XXXXX a mezzo pec non sono state considerate efficaci in quanto prive degli elementi necessari a identificare

le sim da cessare, e, soprattutto, carenti della documentazione prevista dalle condizioni generali di contratto;

- la LV7 ha richiesto più volte all'Utente di inviare la documentazione corretta e la relativa modulistica, senza alcun esito;

- le segnalazioni ricevute dall'Istante difettavano di chiarezza ("una volta si parlava di disservizio, altra di guasto, per poi definirlo una presunta "penalità a seguito di disattivazione" causata dall'operatore") rendendo difficile se non impossibile per l'Operatore capire il tipo di problema lamentato e adoperarsi per un'efficace risoluzione; la società LV7 è un ATR, ossia un rivenditore di traffico acquisito all'ingrosso da un operatore di rete mobile - il quale gestisce interamente il traffico dal punto di vista tecnico, mantenendo altresì il proprio marchio commerciale - che provvede alla commercializzazione e fatturazione del servizio e all'assistenza al cliente. Per questo deve essere posto nelle condizioni di comprendere se un disservizio dipenda eventualmente dal fornitore della linea;

- LV7 ha sempre supportato le esigenze manifestate dall'utente, attivandosi tempestivamente al fine di intervenire nel minor tempo possibile e rendendosi disponibile all'invio di nuove SIM sostitutive, con l'intento di sanare eventuali disservizi (benché gli stessi dipendessero dal fornitore della linea);

- LV7 ha inviato la documentazione contabile "da collegarsi alle singole sim ed ai diversi periodi di attivazione dei servizi, talvolta accorpendo gli importi, in base ai pagamenti effettuati nel tempo";

- ci sono state delle anomalie negli addebiti fatturati e, sulla scorta di ciò, sono state già emesse tre note di credito;

- nonostante tali note di credito, gli importi già corrisposti dalla Società istante alla LV7 sono superiori a quelli realmente dovuti e, pertanto, "in un'ottica meramente conciliativa e senza ammissione di responsabilità alcuna, la LV7 è disposta ad effettuare un rimborso dell'importo complessivo pari ad € 810,06, da utilizzare in servizi gratuiti per la somma citata, o in via alternativa parzialmente in servizi ed in parte in rimborso, secondo le esigenze dell'utente";

- tale importo è stato calcolato per compensazione, detraendo dalle somme relative agli addebiti anomali di fatturazione (€ 1.566,06), gli importi ancora dovuti dalla XXXXXX alla LV7 relativamente al mancato pagamento delle fatture n. XXX del 5/10/23 di € 336,00 e n. XXX del 26/03/2024 di € 420,00 (per un totale di € 756,00);

- ulteriori richieste economiche avanzate dall'Utente risultano prive di fondamento.

In riscontro alle richieste istruttorie formulate da questo Corecom, l'Operatore ha inviato una tabella riassuntiva con l'elenco delle fatture emesse (collegate alle utenze di riferimento e ai periodi di competenza), delle note di credito emesse (specificando le fatture cui si riferiscono) e delle somme da rimborsare, in quanto relative ad una errata o doppia fatturazione.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie

tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (All. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall'all. B alla Del. 194/23/CONS). Si rigetta infatti l'eccezione sollevata dall'Operatore, atteso che la descrizione dei fatti e le richieste oggetto di istanza risultano sufficientemente circostanziate e determinate.

Preliminarmente, si evidenzia che la richiesta di risarcimento del danno esula dalle competenze di questo Corecom come stabilite dall'art. 20 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (Allegato A alla Delibera 203/18/CONS come da ultimo modificata dall'Allegato B alla Delibera n. 194/23/CONS).

Sempre preliminarmente, si rileva che non potrà essere valutato ai fini della presente decisione quanto dichiarato dall'Istante in merito a prelievi di denaro non autorizzati perché effettuati da Carte di credito non comunicate all'Operatore quali validi mezzi di pagamento. Trattasi infatti di condotte che attengono a profili il cui accertamento esula dalle competenze di questo Corecom.

Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte nei limiti che saranno di seguito indicati e per le motivazioni che saranno di seguito esposte.

1) L'istante contesta innanzitutto la correttezza della fatturazione, sostenendo che gli addebiti effettuati dall'Operatore, tramite prelievo da carte di credito, superino quanto realmente dovuto in base alle tariffe contrattualmente concordate e non siano corrispondenti ai documenti contabili emessi. A fronte di tale contestazione, l'Istante chiede il rimborso di quanto pagato in eccesso.

L'accertamento di eventuali profili di illegittimità nella condotta dell'Operatore impone di effettuare una verifica di corrispondenza tra gli importi fatturati e le tariffe concordate tra le parti. Tale verifica, lo si evidenzia sin da subito, non risulta agevole a causa della scarsa trasparenza dei documenti contabili emessi dall'Operatore, che rendono difficoltosa la ricostruzione dei servizi e del periodo di competenza cui gli stessi si riferiscono e, in alcuni casi, dei pagamenti effettuati dall'utente (tramite addebito diretto su carta di credito) cui possano essere riconducibili.

Si rileva, difatti, che per n. 9 addebiti registrati tra aprile ed agosto 2022 vengono emesse solo tre fatture per un importo inferiore al totale prelevato (e si segnala che la fattura n. XXX del 24 agosto 2022 di € 2116,07 "accorpa" prelievi effettuati da LV7 tra giugno e agosto 2022).

Solo successivamente al reclamo dell'Istante del 27 gennaio 2023, l'Operatore emette nuovo documento contabile (ft. N. XXX del 27 gennaio 2023, di € 177,99) a copertura dei pagamenti di cui la parte Istante fornisce evidenza (per complessivi € 2.504,06).

A quest'ultimo proposito va sottolineato che dai documenti in atti emerge come la società XXXXX XXXXX abbia in più occasioni segnalato la scarsa trasparenza delle fatture, chiedendo espressamente l'indicazione esatta delle Sim attive e dei costi applicati a ciascuna di esse.

Ciò premesso, dall'istruttoria condotta non risulta acclarato (nonostante le richieste di integrazione documentale formulate da questo Ufficio) quanto sostenuto dall'Operatore circa le tariffe previste per ciascuna delle sim acquistate.

Non sono stati allegati i contratti relativi alle utenze mobili, ma è unicamente presente in atti un documento, prodotto da entrambe le parti e indicato dalle stesse come l'accordo economico raggiunto sulle tariffe applicate, il cui contenuto si riporta qui di seguito: “- Pagamento bimestrale anticipato: € 27,87 € mensile per le TIM APN Bidirezionale; € 29,51 € mensile per le WindTre APN Unico; € 27,05 € mensile per le WindTre Nat. - Pagamento semestrale anticipato: € 25,21 € mensile per le TIM APN Bidirezionale; € 27,87 € mensile per le WindTre APN Unico; € 25,41 € mensile per le WindTre Nat. - Pagamento annuale anticipato: € 22,95 € mensile per le TIM APN Bidirezionale; € 24,59 € mensile per le WindTre APN Unico; € 22,95 € mensile per le WindTre Nat. Prezzi IVA esclusa”.

Si tratta degli stessi costi indicati in memoria dall'Istante, anche se, a differenza di quanto da quest'ultimo ricostruito, sono tutti elencati al netto dell'IVA. Ora, confrontando tale prospetto tariffario con quanto dedotto in memoria dall'Operatore e con la fatturazione emessa (e prodotta) emerge che, in relazione alle utenze nn. XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX, in linea generale, gli importi “applicati”, pari a € 336,00 annui, corrispondono nella loro quantificazione a quanto concordato tra le parti.

In relazione alle altre due utenze mobili oggetto di istanza si rilevano invece incongruenze rispetto alle tariffe concretamente applicate.

In particolare:

a) la sim n. XXXXXX (di cui in data 24 aprile 2024 l'Istante chiede la cessazione) è fatturata ad € 420,00/anno (corrispondenti a € 35,00 mensili), ma nel prospetto delle tariffe concordate non si rinviene alcun canone mensile che, rapportato a 12 mesi iva inclusa porti a tale canone annuale;

b) la sim n. XXXXXX (attivata, sulla base di quanto afferma l'Operatore, il 29/6/2022 con piano tariffario annuale e cessata nel luglio 2023), è fatturata per complessivi € 720,00 annui; secondo LV7, tale utenza aveva un prezzo differente dal “listino” in quanto, “trattandosi di un unico ordine poi subito oggetto di disdetta, non era stata applicata alcuna scontistica”.

Tuttavia, l'Operatore non allega alcuna documentazione atta a provare tali circostanze, considerato che la schermata dell'ordine di acquisto prodotta non reca, a dispetto di quel che asserisce LV7, alcun riferimento all'utenza interessata né indica la tariffa applicata (riportando in maniera del tutto generica un costo di € 120,00).

Inoltre, in nessuno dei prospetti tariffari condivisi è previsto un importo annuale (o mensile) rispondente a quello addebitato.

Si evidenzia sin d'ora che tale Sim è stata attiva solo per 6 mesi, avendone chiesto l'Istante la cessazione nel gennaio 2023 per lamentati malfunzionamenti (la sim non si agganciava alla rete Vodafone, rendendo impossibile il suo utilizzo).

Dall'istruttoria condotta è dunque possibile affermare che l'Operatore, in primo luogo, non ha rispettato gli obblighi di trasparenza, completezza e chiarezza nelle informazioni da fornire all'utente, sia prima della stipula del contratto sia nella fase di esecuzione dello stesso, previsti dalla Direttiva generale di cui alla Del. 179/03/CSP: benché a ciò onerata in base ai principi generali in materia di onere della prova, non ha fornito alcuna documentazione atta a provare di avere comunicato al proprio cliente tutte le caratteristiche tecniche ed economiche dei diversi servizi contrattualizzati né ha

prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami ricevuti.

Inoltre, non ha provato di avere correttamente applicato e fatturato le tariffe “concordate”.

Considerato tutto quanto sino a qui esposto, si ritiene innanzi tutto che i prelievi effettuati per le due sim nn. XXXXXX e XXXXXX dovranno essere parzialmente rimborsati per la parte eccedente l’importo annuo di € 360,00/mese (corrispondente alla tariffa maggiore, tra quelle prospettate nel piano tariffario, e pari a € 24,59/mese oltre IVA, come indicato dalla società Istante in memoria).

Dunque, poiché in relazione all’utenza n. XXXXXX, dai documenti depositati dall’Utente, risultano due addebiti di € 420,00 (uno del 23 agosto 2022 e uno del 26 febbraio 2024), LV7 dovrà provvedere a un rimborso per una somma complessiva di € 120,00 (€ 60,00 per ciascuno dei due addebiti); per l’utenza XXXXXX, andrà invece rimborsata la somma di € 360,00 “a diminuzione” dell’addebito di € 720,00 del 30 giugno 2022 (mentre per l’addebito di € 720,00 del 1° luglio 2024, si rimanda a quanto si vedrà poco più avanti).

Con riguardo alla fatturazione eccessiva per le due utenze nn. XXXXXX e XXXXXX, l’Istante avrà dunque diritto a un rimborso complessivo di € 480,00.

Ciò chiarito, è necessario verificare altresì la correttezza della situazione contabile complessiva alla luce di quanto ammesso dall’Operatore in merito a “correzioni” di fatturazioni doppie o errate. Dalla documentazione depositata in sede di memoria e in data 5 dicembre 2024, emerge che l’Operatore ha emesso note di credito per complessivi € 1.956,00: N.d.c. n. XXX del 14 Maggio 2024, di € 360,00 (“Servizi connettività LundaX Abbonamento annuale – periodo erogazione dei servizi dal 17/07/2023 al 17/07/2024 - ICCID SIM: XXXXXXXXXXXXXXXX – si emette nota di credito a storno totale della fattura n. XXX del 13/12/23 per fatturazione doppia dei servizi”); N.d.c. n. XXX del 14 Maggio 2024 di € 768,00 (“Servizi connettività LundaX per due SIM - erogazione dei servizi dal 29/06/2023 al 29/06/2024 - ICCID: XXXXXXXXXXXXXXXX e ICCID: XXXXXXXXXXXXXXXX - si emette nota di credito a storno totale della fattura n. XXX del 13/09/23 per errore di fatturazione”); N.d.c. n. XXX del 14 Maggio 2024 di € 60,00 (“Servizi connettività LundaX ICCID: XXXXXXXXXXXXXXXX - Abbonamento annuale – periodo erogazione dei servizi dal 22/02/24 al 22/04/24 - si emette nota di credito parziale della fattura del 26/03/2024 n. XXX”); N.d.c. n. XXX del 05 Dicembre 2024 di € 768,00 (“servizi connettività LundaX - Rif. Pagamento del 11/09/2024 - si emette nota di credito a storno totale della fattura n. XXX del 25/10/24”).

La nota di credito n. XXX di € 60,00 è stata emessa a parziale copertura della fattura n. XXX del 26 marzo 2024 di € 480,05 e relativa alla sim XXXXXX, saldata per la restante parte; sebbene infatti l’Operatore sostenga che tale fattura risulti insoluta per l’importo di € 420,00, dalla documentazione prodotta emerge un pagamento in favore di LV7 di € 420,00 del 22 febbraio 2024, non riconducibile ad alcun altro documento contabile se non alla fattura di marzo 2024.

Come già evidenziato più sopra, tale pagamento andrà parzialmente rimborsato per la parte eccedente la tariffa annuale concordata (pari a € 360,00) ossia per € 60,00.



Le note di credito nn. XXX e XXX risultano emesse in relazione a importi fatturati che non compaiono tra gli addebiti sulla carta di credito e che, pertanto, non dovranno essere rimborsati.

Sarà invece da rimborsare l'importo di € 768,00 di cui alla nota di credito XXX, addebitato erroneamente nel settembre 2024, stando al prospetto depositato dall'Operatore.

Dovranno essere del pari oggetto di rimborso in quanto, per espressa dichiarazione dell'Operatore, non dovuti ma già corrisposti, gli importi di € 61,78, € 16,28 (pagati il 29 giugno 2022) e l'importo di € 720,00 (addebitato il 29/06/2024 e per il quale è stata emessa la fattura n. XXX del 21 agosto 2024).

In relazione a tale ultimo importo, relativo all'utenza n. XXXXXX di cui era stata richiesta la cessazione nel gennaio 2023 e della cui disattivazione l'Operatore dà conferma in data 7 luglio 2023, si rimanda anche a quanto verrà precisato al punto 2.

Secondo quanto sostiene l'Operatore, l'Istante non avrebbe effettuato il pagamento della fattura n. XXX di € 336,00. Dall'istruttoria condotta è stato possibile accertare che l'importo, relativo al canone annuo (luglio 2023/luglio 2024) per l'utenza n. XXX XXXX, risulta ad oggi insoluto, sebbene legittimo in quanto corrispondente alla tariffa concordata. Pertanto, il pagamento di tale importo rimane a carico dell'utente.

2) L'istante contesta altresì la prosecuzione della fatturazione nonostante la sospensione/cessazione di tutte le utenze e produce le seguenti fatture, riferite a pagamenti effettuati tramite prelievo da carta di credito: n. XXX del 28 agosto 2024 di € 336,00 emessa per "servizi connettività LundaX - Rif. Pagamento del 17/07/2024"; n. XXX del 25 ottobre 2024 di € 768,00 emessa per "servizi connettività LundaX - Rif. Pagamento del 11/09/2024"; n. XXX del 27 agosto 2024 di € 672,00- emessa per "servizi internet LundaX Rif. Pagamento del 02/07/2024"; n. XXXX del 21 agosto 2024 di € 720,00 emessa per "servizi connettività LundaX Rif. Pagamento del 29/06/2024".

Preliminarmente, si precisa che in riscontro alla richiesta istruttoria formulata da questo Ufficio, LV7 ha dichiarato che tutte le utenze già intestate alla XXXXX XXXXX e oggetto di istanza risultano "sospese", senza null'altro specificare.

Come visto poco più sopra, dall'istruttoria condotta è emerso che per l'utenza n. XXXXXX era stata richiesta la cessazione nel gennaio 2023 e da quanto confermato dall'Operatore in data 7 luglio 2023, la stessa risulta cessata, con il conseguente diritto al rimborso degli importi fatturati per periodi successivi alla cessazione, e in particolare all'importo di € 720,00 di cui alla fattura n. XXX, per il quale si rimanda a quanto già evidenziato al punto 1) della presente motivazione.

Dalla documentazione in atti è stato inoltre possibile accertare che:

- il 7 luglio 2023 la parte Istante chiedeva che rimanessero attive unicamente le due utenze nn. XXXXXX e XXXXXX, e che, pertanto, le due utenze n. XXXXXX e n. XXXXXX venissero cessate; XXXXX XXXXX reiterava tale richiesta in data 27 luglio 2023;

- il 17 e il 18 aprile 2024 veniva chiesta la cessazione dell'utenza n. XXXXXXXX, in quanto non più funzionante ("Avviso che la SIM TIM XXXXXXXXXXXX numero XXXXXX da oggi circa h15 ha smesso di funzionare, anche inserendola in uno smartphone viene visualizzato "solo emergenza". Chiedo quindi la chiusura immediata



dell'utenza senza costi a nostro carico e relativo rimborso di quanto fatturato e non goduto in quanto ormai è ricorrente la situazione dove le SIM diventano offline ed una volta richiesta assistenza ci inviate SIM sostituzione, per noi è un serio problema e notevole costo, correre in giro per il territorio a sostituire le SIM in quanto vengono installate nelle CPE spesso scomode da raggiungere”; “Chiedo nel pieno rispetto linee guida standard AGCOM, io XXXX XXXX, amministratore della società XXXXX XXXXX XXXXX, come già menzionato nella PEC del 17/04/2024 chiusura commerciale utenza immediata e relativa emissione NC a rimborso per quanto NON goduto in rif alla SIM TIM con ICCID XXXXXXXXXXXXXXXX numero XXXXXX che dal gg 17/04/2024 risulta disattivata”);

- il 24 aprile 2024 veniva chiesta la cessazione dell'utenza n. XXXXXX, in quanto non funzionante dal 19 aprile. Se è vero che, come evidenziato da LV7, l'Istante, non ha mai acconsentito a compilare il corretto modulo di richiesta di disdetta previsto dalle condizioni generali di abbonamento (sebbene invitato a farlo dall'Operatore), si ritiene che dallo scambio di comunicazioni presente in atti la volontà dell'Istante di cessare le utenze mobili di volta in volta indicate sia stata chiaramente manifestata. Dunque, tutte le utenze devono considerarsi cessate entro il mese di maggio 2024. Pertanto, le fatture prodotte dall'Utente e sopra elencate non risultano legittime e andranno rimborsate. In particolare, considerato che già si è dato atto del diritto dell'istante al rimborso degli importi di € 720,00, di cui alla fattura n. XXX, e di € 768,00, di cui alla fattura n. XXX del 25 ottobre 2024, si precisa che dovranno essere oggetto di rimborso anche l'importo di € 336,00, di cui alla fattura n. XXX del 28 agosto 2024 e l'importo di € 672,00, di cui alla fattura n. XXX del 27 agosto 2024.

Da quanto sin qui dedotto, l'Istante risulta avere diritto al rimborso dell'importo complessivo pari ad € 3.054,06, derivante dalla somma degli importi di € 1566,06 (rimborso per doppia fatturazione o fatturazione errata riconosciuto dall'Operatore), di € 336,00 ed € 672,00 (rimborsi delle fatture n. XXXX del 28 agosto 2024 e n. XXXX del 27 agosto 2024, emesse nonostante la richiesta cessazione delle utenze oggetto di istanza) e di € 480,00 (rimborso degli importi fatturati in eccesso rispetto al piano tariffario condiviso per le utenze nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX).

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla XXXXX XXXXX nei confronti di LV7 srl. La società LV7 srl è tenuta a rimborsare in favore della parte Istante XXXXXXX XXXXXXX la somma complessiva di € 3.054,06 (euro tremilacinquantaquattro/06), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Milano, 27 marzo 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi