

DELIBERA N. 9/2025/DEF

**XXXX XXXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/688347/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 29/04/2025;

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 XXXX XXXX del 26/06/2024 acquisita con protocollo n. 0177644 del 26/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 26 giugno 2024 nei confronti della società TIM s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo TIM o l'Operatore), la società XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo XXXX, l'Istante o l'Utente), contesta quanto segue:

- nel settembre 2020, XXX, già cliente TIM, data l'urgente esigenza di abbassare le spese per i servizi di telefonia e dati nelle sedi di XXXX (via XXXX e via XXXX) e negli oltre 40 punti vendita della società (esigenza emersa dopo il periodo pandemico), aderiva ad una nuova proposta commerciale dell'Operatore – formulata dall'agente commerciale dedicato, sig. XXXX XXXX – che avrebbe dovuto diminuire i costi a fronte di un miglioramento di tecnologia (sebbene la soluzione già in essere, dal punto di vista tecnologico, non presentasse alcun problema);

- il progetto di cambio tecnologia non si è mai concluso e i costi di telefonia sono cresciuti di anno in anno;

- inoltre, a seguito di numerose segnalazioni e contestazioni di XXX, in data 8 marzo 2024 l'Operatore cessava i servizi ancora attivi con la vecchia tecnologia in oltre 20 punti vendita, causando la completa interruzione dei servizi dati e fonia nei negozi interessati, che rimanevano pertanto isolati;

- tale circostanza permetteva di accertare che l'avanzamento del progetto di "migrazione" ad altra tecnologia, a dispetto di quanto indicato nell'ultimo verbale di collaudo inviato in data 12 dicembre 2023 da TIM e sottoscritto per accettazione da XXXX, non era stato mai completato;

- TIM inviava propri tecnici in tutti i punti vendita per ripristinare i servizi, ma tale ripristino è stato solo parziale;

- a seguito del disservizio occorso e del mancato rispetto delle tempistiche e delle condizioni previste dal contratto, XXXX si vedeva costretta a cambiare operatore telefonico. Da marzo 2024 tutte le linee dei punti vendita sono passate ad altro gestore, con cambio di tutte le numerazioni ("per evitare l'ostruzione da parte di Tim, come avvenuto con le linee della sede di via XXXXXXXX, non ancora rilasciate continuando ad emetterci fatture per servizi di cui non abbiamo più bisogno").

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

- 1) "Rimborso totale delle fatture doppie e triple sostenute dal momento della sottoscrizione fino ad oggi che ci ha visti costretti al pagamento di una doppia se non tripla tecnologia per ogni sede. Da settembre 2020 a marzo 2024 la nostra azienda si è ritrovata a pagare una doppia e anche tripla tecnologia (non richiesta) Nel 2021 hanno emesso fatture per un totale di € 81.830 invece di € 58.510 come da contratto. Nel 2022 hanno emesso fatture per un totale di € 120.996 invece di € 58.510 come da contratto. Nel 2023 hanno emesso fatture per un totale di € 166.585 invece di € 58.510 come da contratto. Nel 2024 hanno emesso fatture per un totale di € 41.811 invece di € 14.627 come da contratto. In questi quattro anni Tim ci ha fatturato € 221.065,00 in più di quanto previsto dal contratto di cambio tecnologie";

- 2) "Chiediamo danni per mancato incasso (Dal 8 Marzo 2024 – Al 16 marzo 2024)";

3) “Chiediamo danni per l'impossibilità di realizzare altri investimenti con le somme versate per doppia e tripla fatturazione, non dovute”.

Con memoria del 24 ottobre 2024, successiva alla richiesta di integrazione istruttoria e al deposito da parte di TIM di nota accompagnatoria alla integrazione documentale, la società Istante:

- ribadisce nuovamente che all'origine della sottoscrizione del nuovo contratto vi era solo ed esclusivamente un'esigenza di riduzione dei costi;

- sottolinea che il contratto prevedeva espressamente dei tempi tecnici precisi per l'attivazione della nuova tecnologia, indicando in particolare: 100 giorni solari “per l'attivazione degli accessi alle reti per le sedi dei punti vendita” e 30 giorni solari (“salvo il meglio”) per “l'attivazione dei servizi TCT Broadsoft VOIP a decorrere dal collaudo dei collegamenti dati di ciascuna sede”; tempi che non sono stati rispettati;

- evidenzia che il prospetto dei costi era stato aggiornato a fine maggio 2022, dopo che XXXX aveva chiesto di rinunciare al centralino Broadsoft riducendo in tal modo sia il canone annuo (a € 58.510 oltre IVA, anziché a € 69.510,00 oltre IVA) sia i costi una tantum (che da € 23.000,00 sarebbero passati a € 18.032,00 oltre IVA), e aveva precisato che i costi una tantum sarebbero stati addebitati solo dopo la messa a regime della nuova tecnologia nei diversi punti vendita;

- sottolinea che nel piano di realizzazione e collaudo inserito nel contratto, era prevista una serie di oneri in capo a TIM, riguardanti l'individuazione delle attività da eseguire anche nei punti vendita, il coordinamento e la programmazione della migrazione alla nuova tecnologia; oneri che TIM non ha assolto;

- afferma che, nel corso dei mesi e degli anni, XXXX ha continuamente sollecitato il completamento della migrazione tecnologica che, tuttavia, non è mai stato effettuato;

- ciò nonostante, afferma che la società XXXX si è trovata a pagare a TIM costi esorbitanti e sempre crescenti.

In replica alle deduzioni avversarie del 29 ottobre 2024, XXXX, con nota del 5 novembre 2024:

- conferma la veridicità della propria ricostruzione e la fondatezza delle contestazioni mosse nei confronti dell'operato di TIM, ritenendo le argomentazioni dell'Operatore infondate e non veritiere;

- afferma che i verbali di collaudo cui l'Operatore fa riferimento erano semplici documenti privi di validità: non attestavano la conclusione dei lavori, giacché nei punti vendita la migrazione ad altra tecnologia non è mai avvenuta. Ciò trova conferma nel fatto che, quando a seguito delle continue contestazioni per la doppia fatturazione e l'eccessivo ritardo nell'attuazione del contratto, TIM ha deciso di cessare la vecchia tecnologia in 20 sedi, tutte le stesse sedi sono rimaste senza connettività e completamente isolate. Questo dimostra come, nonostante quanto dichiarato nei verbali di collaudo, a marzo 2024 la migrazione alla nuova tecnologia non fosse ancora avvenuta;

- contesta recisamente l'asserita attivazione del centralino (sulla base del documento di collaudo “Prodotti e servizi”) affermando che “il macchinario è tuttora giacente nella sua scatola d'origine, come dimostrato dalle fotografie. Ancora una volta, TIM ha addebitato i costi di un servizio inesistente”;

- precisa, infine, che i prodotti citati da TIM e indicati nei documenti di trasporto depositati dall'Operatore (comunque risalenti a due anni dopo la sottoscrizione del contratto) non sono mai stati utilizzati e sono tuttora custoditi, ancora imballati, presso la sede della società.

In riscontro alla richiesta istruttoria formulata da questo Corecom in data 27 gennaio 2025 e volta chiarire 1) “lo stato attuale delle utenze fisse” (quali cessate, quali migrate, quali eventualmente ancora attive e le date delle cessazioni/migrazioni ad altri operatori delle utenze non più gestite da TIM) e 2) l'attuale situazione amministrativa e contabile della XXXX in relazione ai servizi di rete fissa (importo complessivo delle fatture fino ad oggi emesse da TIM, attuale insoluto - con indicazione delle fatture che risultano attualmente impagate - e totale delle fatture che risultano sino ad oggi saldate), XXXX riferiva quanto segue:

- “non sussistono più utenze attive di TIM in capo alla XXXX”;
- “le date di migrazione delle utenze da TIM a Vodafone risalgono, per i punti vendita, al mese di marzo 2024, circostanza che comporta, ex lege, la cessazione delle utenze TIM. Ad ogni modo, gli accordi tra le parti erano tali da prevedere, stante il sopra menzionato gravissimo inadempimento di TIM, la proroga delle tre utenze per la sola sede principale di Via XXXXXX fino al mese di aprile 2024, al fine di consentire la migrazione al nuovo gestore dei numeri già attribuiti a XXXX (number portability).

Nonostante il predetto accordo TIM, senza alcuna autorizzazione di XXXX, non consentiva la migrazione al nuovo gestore con la number portability se non prima del mese di giugno 2024. Pertanto, tutte le fatture emesse da TIM dopo i successivamente ai mesi di marzo/aprile 2024 sono assolutamente indebite”;

- “XXXX ha corrisposto a TIM l'importo di € 323.380,36”.

2. La posizione dell'operatore

Nella prima memoria difensiva depositata in data 16 settembre 2024, l'Operatore, eccepita preliminarmente l'inammissibilità della domanda avversaria avente ad oggetto i danni “da mancato incasso” e per “l'impossibilità di realizzare altri investimenti con le somme versate per doppia e tripla fatturazione, non dovute”, in quanto la stessa si configura con tutta evidenza quale domanda di natura risarcitoria, e quindi esclusa dalla competenza del Corecom adito, precisa quanto segue:

- in data 9 ottobre 2020 la società istante sottoscriveva il contratto per l'attivazione del servizio Comunicazione Integrata (Multiprotocol Label Switching) - vale a dire “una tecnologia volta ad instradare il traffico di rete attraverso reti di telecomunicazione con etichette anziché indirizzi IP ed internet GBE, ossia una fibra ottica più performante”. Tale attivazione, avrebbe riguardato le sedi di XXXX, site in via XXXX e in via XXXX, e 49 punti vendita in Italia;

- trattandosi di servizio tecnologicamente complesso, la sua attivazione su molteplici sedi site in diverse aree geografiche, avrebbe necessitato di tutti tempi tecnici occorrenti ad una completa realizzazione di quanto contrattualmente previsto;

- in data 21 settembre 2021, la XXX firmava per accettazione i verbali di collaudo, così confermando la realizzazione ed il collaudo delle reti dati in riferimento a n. 26 sedi;

TIM precisa che, con riguardo ad alcune di tali sedi, erano state riscontrate delle difficoltà realizzative a causa di alcune “predisposizioni” mancanti, che avrebbero dovuto essere effettuate dall’Istante;

- sebbene in data 31 maggio 2022, XXXX avesse rinunciato all’attivazione del Centralino Broadsoft e al servizio VoIP, decidendo di attivare n. 43 sim da assegnare ai diversi punti vendita (“... con la presente vi informiamo che la voce riportata in descrizione attività: “CENTRALINO BROADSOFT presso Data Center Telecom” non ci è più necessaria, in quanto abbiamo optato per la soluzione di sottoscrivere n. 43 sim (vedi mail del 20.05.2022) dotando così ogni punto vendita, per un totale complessivo di n.52 sim, comprese le sim aziendali.”), nel settembre 2022, la stessa società chiedeva l’attivazione del centralino per il servizio Voip e, per esigenze di natura aziendale, un ampliamento della banda relativa al servizio Internet;

- nell’anno 2023 venivano firmati ulteriori verbali di collaudo sia per il servizio dati che per la rete Voip; nel verbale del 12 dicembre 2023, è chiaramente specificato che per alcuni punti vendita, la fornitura dei servizi e il relativo collaudo non era possibile per la necessità di realizzare “opere di predisposizione strutturale all’interno delle boutiques”;

- TIM evidenzia che la nuova rete dati mpls e i servizi VoIP erano stati realizzati esattamente come da verbali di collaudo firmati dalla società istante, mentre le “vecchie” linee analogiche erano rimaste attive nelle diverse sedi in quanto non era mai pervenuta dall’Istante la richiesta di cessazione delle stesse;

- dal momento che controparte sosteneva di pagare collegamenti duplici per ogni sede e in virtù del fatto che il servizio voce era stato correttamente “migrato” ad altra tecnologia, nelle giornate dell’8 e dell’11 marzo 2024 Tim provvedeva a cessare le vecchie linee Isdn e fibra su alcune sedi. A fronte di tali cessazioni, l’Istante segnalava al servizio clienti malfunzionamenti, che, grazie al supporto del servizio competente specialistico di Tim, venivano risolti in un breve lasso di tempo;

- durante il ripristino, i tecnici si accorgevano che, per far funzionare la nuova rete dati Mpls, occorreva effettuare delle modifiche agli applicativi gestionali del cliente, modifiche che dovevano essere effettuate dallo stesso cliente in autonomia;

- a fronte del temporaneo disservizio verificatosi sulle citate linee, Tim, riconosceva in favore della società istante e in ottica di particolare attenzione nei confronti del cliente, l’importo di € 1.800, visibile nella fattura di luglio 2024; le linee analogiche, Isdn e fibra erano rimaste attive in quanto non era mai pervenuta richiesta di cessazione, come invece avrebbe dovuto essere;

- in data 26 aprile 2024, Tim informava controparte dell’indennizzo previsto in suo favore e, a fronte della volontà precedentemente espressa, richiedeva di comunicare formalmente le numerazioni delle linee da dismettere, sollecitando il pagamento delle fatture non ancora saldate; in data 23 maggio 2024, Tim comunicava che, come espressamente richiesto dalla XXXX, avrebbe provveduto alla cessazione dei collegamenti/servizi indicati dalla stessa società con decorrenza contabile anticipata al 31 marzo 2024 (data della comunicazione della volontà di XXXX di cessare i servizi TIM, effettuata verbalmente nel corso di un incontro tra le due parti); in data 4 giugno 2024, controparte richiedeva di mantenere attive le tre sedi di XXXX e i relativi collegamenti fino a loro nuova comunicazione.

Con nota integrativa accompagnatoria al deposito delle fatture richiesto da questo Corecom in data 9 ottobre 2024, TIM rileva quanto segue:

- considerando l'inizio della fatturazione a partire dal 1° gennaio 2021, l'importo pienamente spettante a Tim, sulla base di quanto contrattualmente convenuto e stante la mancata indicazione delle vecchie linee analogiche da cessare (e comunque pienamente utilizzate) risulta pari a € 316.424,80;

- la differenza eventualmente sussistente tra quanto previsto da contratto (€ 316.424,80) e quanto fatturato da Tim (€ 386.059,73) corrisponderebbe all'importo di € 69.634,93;

- vista e considerata la presenza di un insoluto che, lato fisso, ammonta ad € 67.085,46 e fermo restando quanto sopra, la somma eventualmente da riconoscere a XXXX sarebbe 2.549,47;

- per quanto riguarda i servizi di rete mobile, non oggetto del presente procedimento (e per i quali la parte istante ha effettuato il passaggio ad altro gestore nel febbraio 2024 mantenendo tuttavia il noleggio degli apparati), controparte ha maturato un insoluto pari ad € 6.959,33. Data la mancanza di contestazioni in merito, tale importo risulta legittimo e pienamente dovuto.

Con memoria di replica del 29 ottobre 2024, l'Operatore contesta integralmente i fatti per come ricostruiti negli scritti difensivi avversari e osserva quanto segue:

- nonostante una prima rinuncia al centralino Broadsoft operata da controparte in data 31.3.2022, si è successivamente provveduto ad attivare tale apparato;

- i conteggi degli importi dovuti effettuati da controparte non tengono in considerazione i seguenti costi: 1) canone annuo del centralino Broadsoft pari a € 11.000 + iva (€ 13.420); 2) contributo di installazione del centralino pari a € 4.968 + iva (€ 6.060,96); 3) contributo rete dati e apparati pari a € 18.032,00 + iva (€ 21.999,04); 4) ampliamento della banda per la rete mpls per il valore di € 400 bimestrali richiesto a maggio 2023;

- controparte non è mai stata disservita, fatta eccezione per un periodo temporalmente definito di interruzione e per il quale Tim ha già provveduto a riconoscere il relativo indennizzo;

- XXXX avrebbe dovuto effettuare una serie di lavori interni alle varie sedi, funzionali alla realizzazione dei collegamenti oggetto del contratto. Come emerge dalle comunicazioni intercorse tra le parti, i ritardi nella realizzazione di tali collegamenti sono imputabili a ritardi della parte Istante.

In riscontro alla richiesta istruttoria formulata da questo Corecom in data 27 gennaio 2025 (volta chiarire, come già indicato al paragrafo precedente, lo stato attuale delle utenze fisse e la situazione amministrativa e contabile della XXXX in relazione ai servizi di rete fissa), TIM dichiarava che "tutte le sedi relative alla Società istante, ad eccezione delle tre sedi di XXXX (via XXXX, via XXXX, via XXXX) sono state cessate con data contabile al 31.3.2024; le restanti sedi, invece, sono state cessate in data 6.12.2024".

Depositava inoltre estratto debitorio e i propri conteggi (aggiornati alla data della completa cessazione del ciclo di fatturazione) precisando che:

- il totale fatturato da Tim a carico della XXX è pari a € 400.302,20 (ossia pari al totale delle fatture emesse, per € 418.134,82, diminuito delle note di credito emesse in costanza dell'intero rapporto contrattuale, per € 17.832,62);
- in applicazione delle condizioni previste ex contractu a partire dall'1.1.2021, il totale dovuto da XXX sarebbe di € 303.992,54;
- quanto è stato di fatto complessivamente saldato da parte della XXX è pari alla somma di € 319.554,42 e l'insoluto maturato dalla società rispetto al fatturato è pari a € 80.747,78 (avendo la società interrotto il saldo delle fatture a partire dal settembre 2023 e, più precisamente, a partire dalla fattura n. XXXXXXXXX emessa in data 11.9.2023 con scadenza all'11.10.2023);
- "l'unica somma che al più [...] Tim potrebbe essere chiamata a riconoscere alla XXX sarà pari ad € 15.561,88 e nulla più, stante la presenza di insoluto pari ad € 80.747,78".

3. Motivazione della decisione

In linea generale, 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 modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti, Regolamento di procedura).

Preliminarmente, con riguardo all'eccezione di inammissibilità sollevata dall'Operatore in riferimento alla richiesta di ristoro dei danni patiti, si evidenzia che la richiesta di risarcimento del danno esula dalle competenze di questo Corecom come stabilite dall'art. 20 del citato Regolamento di procedura. Tuttavia, in base a quanto previsto dalle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS, "se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno".

Sempre preliminarmente, si evidenzia che parte della documentazione e delle repliche presentate da entrambe le parti risultano depositate oltre i termini previsti dall'art. del Regolamento di procedura.

Ciò premesso, l'istruttoria svolta e la documentazione prodotta dalle parti, nonostante le richieste integrative svolte da questo Organo decidendo, non consentono di ricostruire al di là di ogni ragionevole dubbio la complessa vicenda oggetto della controversia, i disservizi e gli eventuali inadempimenti e responsabilità contrattuali addebitabili a ciascuna delle parti, e quindi di ritenere interamente assolto il rispettivo onere della prova di entrambe le parti. La presente decisione si fonda pertanto sugli elementi e sulle circostanze che all'esito della istruttoria in questione risultino accertate e per le quali può ritenersi assolto l'onere probatorio in questa Sede.

Premesso quanto sopra, nel merito, dall'istruttoria condotta e, in particolare, dai documenti allegati da TIM (tra cui l'elenco di tutte le fatture emesse a partire dal gennaio 2021 e copie delle stesse, e il prospetto della situazione contabile dell'utente), risulta accertato che:

- l'importo fatturato dal TIM, al netto delle note di credito (emesse per complessivi € 17.832,62), corrisponde a € 400.302,20;

- l'importo dovuto dalla società XXX all'Operatore TIM in applicazione del contratto per la fornitura di servizi di "Comunicazione Integrata Voip+Mpls e Internet GBE" ammonta a € 303.992,54 (così ricostruito: per l'anno 2021, € 71.382,22 (I.i.) di canoni e € 21.999,04 di una tantum (viene escluso dal conteggio tutto quanto previsto dall'offerta per il centralino Broadsoft); per l'anno 2022, € 71.382,22 (I.i.) di canoni (ancora viene escluso il canone annuo del centralino Broadsoft); per l'anno 2023, € 84.802,22 di canone annuo (comprensivo del canone per il centralino) e € 6.060,96 di una tantum per il centralino Broadsoft; per l'anno 2024, canone complessivo di € 43.973,88 rapportato al periodo di attivazione delle diverse utenze: fino al 31 marzo 2024 per le utenze relative alle sedi "periferiche" (negozi) e fino al 6 dicembre 2024 per le utenze relative alle sedi di XXXX (Via XXXX, via XXXXX e via XXXXX); € 4.392,00 (I.i.) per i canoni bimestrali dell'ampliamento di banda, conteggiati per i 9 bimestri compresi tra giugno 2023 e novembre 2024);

- l'importo pagato dalla società XXX per il contratto ammonta a € 319.554,42 (come ricostruito da TIM con la documentazione prodotta a seguito di richiesta istruttoria del 27 gennaio 2025); pertanto, TIM è tenuta a rimborsare a XXX l'importo di € 15.561,88 (ottenuto dalla differenza tra quanto corrisposto e quanto dovuto).

Dalla disamina della documentazione prodotta da TIM, risulta inoltre un importo complessivo insoluto di € 80.747,78, derivante dalla differenza tra il totale delle fatture emesse dall'Operatore (sempre al netto delle note di credito) e quelle saldate da XXX. Trattandosi di un importo fatturato in eccesso rispetto a quanto contrattualmente pattuito, secondo il conteggio effettuato dallo stesso Operatore, tale somma non potrà essere pretesa in pagamento da TIM.

Infine, atteso che la fatturazione in eccesso emessa da TIM corrisponde a un totale di € 96.309,66 (quale differenza tra la somma complessiva delle fatture emesse al netto delle note di credito – € 400.302,20, e l'importo che TIM avrebbe dovuto fatturare sulla base del contratto – € 303.992,54) e considerato che la richiesta di risarcimento, come precisato più sopra, può essere intesa come richiesta di riconoscimento di un indennizzo in presenza di un accertato comportamento illegittimo dell'Operatore, si ritiene vada applicata al caso di specie la "penale" per illegittima fatturazione di cui all' art. 1, comma 292, L. 160/19.

Tale disposizione prevede che "[A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge], nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con

modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro”.

In applicazione della richiamata normativa, TIM è tenuta a corrispondere in favore di XXX l'importo di € 9.630,96, corrispondente al 10% delle somme indebitamente fatturate.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXXXXX nei confronti dell'Operatore TIM. La società TIM s.p.a. è tenuta a:

1) corrispondere in favore della società XXXXXX l'importo di € 15.561,88 (euro quindicimilacinquecentosessantuno/88), oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo;

2) corrispondere in favore della società XXXXXXXX l'importo di € 9.630,96 (euro novemilaseicentotrenta/96) ai sensi dell'art. 1, comma 292, L. 160/19;

3) stornare integralmente l'insoluto di € 80.747,78, maturato dalla società XXXXXX in relazione al contratto per la fornitura di servizi di “Comunicazione Integrata Voip+Mpls e Internet GBE” (Progetto n. TLC20B5U rev.0 - settembre 2020). TIM è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

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, 29 aprile 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi