



DELIBERA N. 15 / 2025

Oggetto: Definizione della controversia XXX – TIM XXX (Kena mobile) - (GU14/665482/2024).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 12 giugno 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l’istanza numero 0062654 del 28 febbraio 2024 con cui la società istante chiedeva l'intervento del Corecom, per la definizione della controversia in essere con TIM XXX (Kena mobile) ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 25 marzo 2024, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 13 giugno 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 13 giugno 2024, protocollato in data 20 giugno 2024;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue.

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'addebito di importi non previsti nell'offerta sottoscritta oltre al costo di produzione ed invio fatture non richiesto.

In particolare nell'istanza introduttiva e nella memoria di replica ha fatto presente quanto segue:

- a) di aver aderito all'offerta economica “Premium Business Voucher Fibra” di euro 35,00 (trentacinque/00), con riconoscimento della decurtazione del Voucher di euro 20,00 (venti/00);
- b) di aver riscontrato, dopo il ricevimento della prima fattura, l'addebito di importi differenti da quelli pattuiti poiché sono stati addebitati euro 20,00 (venti/00) in più con la voce TuttoFibra euro 10 (dieci/00) per la Superfibra 1000 Mega che doveva essere gratuita, nonché euro 3,90 (tre/90) per il servizio di produzione ed invio fattura non richiesto oltre ;
- c) con segnalazione 1-1691728XXXX è stato disdetto il servizio produzione invio fattura mentre con altre segnalazioni al 191 nonché tramite invio di mail e di PEC è stato reclamato l'addebito di euro 20,00 (venti/00) per la voce TuttoFibra e gli altri costi che non dovevano essere addebitati;
- d) di aver segnalato, inoltre, una non chiara applicazione dell'offerta contrattuale “Premium Business Voucher Fibra” che in base a quanto previsto in sede di adesione doveva corrispondere ad un importo di euro 35,00 (trentacinque/00), con riconoscimento della decurtazione del Voucher di euro 20,00 (venti/00), per un importo finale di euro 15,00 (quindici/00);
- e) l'operatore ha risposto solo telefonicamente confermando l'errore di fatturazione, in quanto erano attive più offerte anziché la sola “Premium Business Fibra”, rassicurando che avrebbe provveduto alla decurtazione degli importi non dovuti mediante emissione di note di credito;
- f) le prime tre fatture sono state pagate tramite domiciliazione bancaria per l'intero importo;
- g) le restanti fatture che continuavano a contenere addebiti non dovuti sono state saldate per la differenza, secondo l'offerta stipulata, tramite bonifico.

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

- 1) rimborso di euro 63,00 (sessantatré/00) riferito alle fatture numero 423072380013XXXX e numero 423072380017XXXX;
- 2) emissione di note di credito per la differenza degli importi non dovuti nelle fatture successive con conseguente nuova emissione delle stesse con importi corretti;
- 3) euro 1.000,00 (mille/00) per il tempo impiegato nell'invio di mail e di PEC, per le telefonate al 191 e per il tempo occorrente nella proposizione e partecipazione al tentativo di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore

TIM XXX (Kena mobile), con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare nella memoria difensiva ha fatto presente quanto segue:

- a) eccepisce l'inammissibilità della richiesta della somma di euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di risarcimento danni per il tempo impiegato nel lamentare il disservizio avuto ribadendo che sul punto si è più volte pronunciata l'Autorità escludendo ogni richiesta risarcitoria del danno;
- b) l'utente sottoscriveva una prima proposta di attivazione in data 7 gennaio 2021 avente ad oggetto la migrazione in TIM della linea fissa numero 071-799XXXX con l'attivazione dell'offerta "TIM Senza Limiti XDSL" con riguardo ad un tipo di linea fibra denominata FTTC;
- c) la suddetta attivazione, con riguardo al tipo di linea fibra (FTTC), aveva un determinato un costo mensile rapportato alla tipologia di offerta Fibra e scelta dall'istante;
- d) nel maggio 2022, parte istante decideva di sottoscrivere una seconda proposta di attivazione avente ad oggetto un canale aggiuntivo, 1 profilo Giga e un Voucher B;
- e) l'attivazione della su citata seconda offerta comportava l'adesione all'offerta "Premium Business Voucher Fibra" che prevedeva l'accesso al servizio telefonico e dati di rete fissa con una singola connettività ultra – broadband su architettura di rete FTTH, consentendo all'istante di chiamare numerazioni fisse e mobili nazionali e di navigare illimitatamente in internet;
- f) la suddetta tipologia equivale alla fibra ottica essendo la tipologia di connessione che garantisce le migliori performance con una velocità di download di 1Gb/s;
- g) tale miglioramento della linea si sostanziava nell'aumento della velocità e, in un aumento del costo in fattura pari ad euro 10,00 (dieci/00), arrivando così ad un costo mensile pari ad euro 40,00 (quaranta/00);
- h) TIM riscontrava le segnalazioni fatte dall'istante confermando la correttezza di quanto fatturato per le ragioni esposte;
- i) il passaggio è avvenuto per volontà dell'istante dalla tecnologia FTTC a quella FTTH;
- j) persiste un insoluto pari ad euro 164,10 (centosessantaquattro/10) che dovrà essere integralmente saldato.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare la domanda sub 3) avente ad oggetto la richiesta di euro 1.000,00 (mille/00), per il tempo impiegato a reclamare e gestire il disservizio subito, deve considerarsi inammissibile in quanto, così come formulata, allude a richiesta di tipo risarcitorio che é esclusa dalla competenza dell'Autorità adita. Tuttavia, in ottica di *favor utentis*, anche le richieste impropriamente definite risarcitorie possono essere ricondotte, laddove sussistano i presupposti previsti dal Regolamento indennizzi, a quelle di natura indennitaria, aventi funzione compensativa del disagio subito dall'utente.

A tal riguardo occorre rilevare che anche se l'oggetto della pronuncia esclude ogni pretesa risarcitoria, essendo quest'ultima ascrivibile alla giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario, si considera applicabile al caso in esame quanto previsto dalle Linee Guida al punto III.1.3., per cui "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché... l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione degli indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, 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 (cfr. delibera Corecom Marche n. 3/2019, delibera Corecom Toscana n. 78/2024).

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante dovranno essere parzialmente accolte per i motivi di seguito descritti.

L'oggetto della presente controversia è riconducibile all'applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quanto previsto dall'offerta proposta e pattuita.

L'istante lamenta l'addebito di somme difformi rispetto a quelle previste in sede di adesione all'offerta contrattuale sottoscritta nel maggio 2022 denominata "Premium Business Voucher Fibra" con particolare riferimento all'addebito di euro 20,00 (venti/00) in più con la voce TuttoFibra, di euro 10,00 (dieci/00) per la Superfibra 1000 Mega che doveva essere gratuita, nonché di euro 3,90 (tre/90) per il servizio di produzione ed invio fattura non richiesto.

Lamenta, altresì, una non chiara applicazione dell'offerta contrattuale "Premium Business Voucher Fibra" che in base a quanto previsto in sede di adesione doveva corrispondere ad un importo di euro 35,00 (trentacinque/00), con riconoscimento della decurtazione del Voucher di euro 20,00 (venti/00) per un importo finale di euro 15,00 (quindici/00).

Di contro, l'operatore ha dedotto di aver attivato le condizioni economiche approvate dall'istante.

In particolare lo stesso ricostruisce i fatti evidenziando che, parte attrice sottoscriveva una prima proposta di attivazione in data 7 gennaio 2021, avente ad oggetto la migrazione in TIM della linea fissa 071 – 799XXXX, e altresì l'attivazione dell'offerta "TIM Senza Limiti XDSL". Successivamente, nel maggio 2022, parte ricorrente sottoscriveva una seconda proposta di attivazione avente ad oggetto un canale aggiuntivo, 1 profilo Giga e un Voucher B aderendo all'offerta "Premium Business Voucher Fibra". Tale miglioramento della linea si sostanziava nell'aumento della velocità ad 1 Giga, e, in ragione di ciò, in un aumento del costo in fattura pari ad euro 10,00 (dieci/00), per un costo mensile totale pari ad euro 40, 00 (quaranta/00). TIM riscontrava inoltre, tutte le segnalazioni fatte dall'istante confermando la correttezza di quanto fatturato per le ragioni di cui sopra.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste sub 1) e sub 2) possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via generale, con riferimento alla contestazione di parte 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".

In proposito, giova rammentare la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c. secondo cui "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda".

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che 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). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Sul punto giova, inoltre, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Occorre, infine, ricordare l'orientamento uniforme dell'Autorità il quale dispone che con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali rese dagli stessi all'atto della stipula della proposta contrattuale.

Nel caso di specie, alla luce dell'istruttoria compiuta e, quindi, della documentazione acquisita agli atti emerge che parte istante, a maggio 2022, ha sottoscritto un offerta denominata "Premium Business Voucher Fibra" che prevedeva l'accesso al servizio telefonico e dati di rete fissa con una singola connettività ultra – broadband su architettura di rete FTTH, consentendo al cliente di chiamare numerazioni fisse e mobili nazionali e di navigare in internet illimitatamente. Tale tipologia di linea FTTH equivale alla fibra ottica e garantisce migliori performance con una velocità di download di 1 Gb/s. Per tale variazione di impianto, rispetto a quello attivato a gennaio 2021, parte istante avrebbe dovuto pagare il canone mensile "Premium Business Voucher Fibra" pari ad euro 35,00 (trentacinque/00), decurtato del Voucher B di euro 20,00 (venti/00), per un importo mensile di euro 15,00 (quindici/00), per mesi 25 (venticinque) con la trasformazione da 100mb a 1000mb gratuita.

L'istante al ricevimento della prima fattura, però, riscontrava che le tariffe applicate dall'operatore non coincidevano con quelle dell'offerta sottoscritta ed in particolare che TIM addebitava importi differenti ed aggiuntivi da quelli pattuiti pari ad euro 20,00 (venti/00) con la voce TuttoFibra, euro 10,00 (dieci/00) per Superfibra 1000 Mega, nonché euro 3,90 (tre/90) per il servizio di produzione ed invio fattura non richiesto. L'istante decideva, pertanto, di contattare il servizio clienti dell'operatore nonché l'agenzia di riferimento segnalando i disservizi e ricevendo rassicurazioni sulla decurtazione degli importi non dovuti mediante emissione di note di credito per l'errata fatturazione di più offerte anziché della sola "Premium Business Fibra" (v., in particolare, il preventivo di offerta e lo scambio di mail con agenzia). L'istante non ottenendo alcun riscontro pratico alle segnalazioni effettuate ha reclamato via PEC direttamente all'operatore quanto sopra lamentato (v., in particolare, PEC del 26 aprile 2023, 12 maggio 2023, 30 maggio 2023 e 20 giugno 2023).

L'operatore a fronte della contestazione dell'utente si è limitato a dedurre che il passaggio dalla tecnologia FTTC alla tecnologia FTTH si sostanziava nell'aumento della velocità ad 1Gb/s e, in ragione di ciò, in un aumento del costo in fattura pari ad euro 10,00 (dieci/00), arrivando così ad un costo mensile pari ad euro 40,00 (quaranta/00). Ha inoltre prodotto il riscontro alle segnalazioni fatte dall'istante solo confermando la correttezza di quanto fatturato per le ragioni relative al miglioramento tecnologico della linea. A sostegno della propria posizione, l'operatore ha allegato agli atti, copia della prima proposta contrattuale sottoscritta il 7 gennaio 2021 nonché copia della seconda proposta contrattuale dell'11 maggio 2022 dalle quali rispettivamente si ricava che l'istante è passato da un'offerta denominata "TIM Senza Limiti XDSL" ad un offerta denominata "Premium Business Voucher Fibra".

Con la sottoscrizione dell'ultima offerta il cliente avrebbe dovuto beneficiare del Voucher di tipologia "B", come contributi dello Stato ai costi sostenuti per la connettività per un valore totale di euro 500,00 (cinquecento/00) rateizzato in 25 mesi. Tale valore sarebbe stato erogato direttamente in fattura, suddiviso in 25 rate mensile di euro 20,00 (venti/00).

Ne consegue che risulta provata agli atti, che l'offerta da addebitare in fattura fosse quella di "Premium Business Voucher Fibra" di euro 35,00 (trentacinque/00), con uno sconto mensile di euro 20,00 (venti/00), per venticinque mesi. Dalle due fatture depositate in atti la prima emessa il 9 marzo 2023 e la seconda emessa l'11 gennaio 2024 si ricava che il gestore telefonico oltre ad aver addebitato i costi relativi all'offerta applicata denominata "Premium Business Voucher Fibra" con la scontistica del Bonus Voucher di euro 20,00 (venti/00), ha altresì addebitato la spesa fissa "Superfibra 1000 Mega" pari ad euro 10,00 (dieci/00) anziché il costo gratuito previsto per il Profilo 1Gb/s, come dal preventivo depositato in atti, oltre alla spesa fissa "Tuttofibra" pari ad euro 20,00 (venti/00), non prevista sia nel preventivo di offerta depositato dall'istante, sia nel contratto depositato in atti dall'operatore. Dalle stesse fatture, inoltre, si rinviene l'addebito del servizio di produzione ed invio fattura pari ad euro 3,90 (tre/90), che non era stato richiesto dall'istante e che lo stesso aveva disdetto più volte all'operatore.

Tali risultanze istruttorie sono innanzitutto discordanti con quanto dichiarato dall'operatore in sede di memoria difensiva e secondariamente provano una errata fatturazione poiché vengono addebitate in fattura più offerte (Premium Business Fibra, Tuttofibra e Superfibra 1000 Mega) oltre all'addebito del servizio di produzione ed invio fatture. Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura incombe sul gestore convenuto l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso dalle parti e che quest'ultimo non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche effettuata da TIM. La società TIM, in altre parole, si è limitata sul punto a dedurre genericamente la correttezza di quanto fatturato in ragione del miglioramento tecnologico della linea, non dimostrando la conformità della fatturazione emessa rispetto all'offerta concordata *inter parters* per il tramite dell'agente TIM.

Pertanto, in parziale accoglimento delle domande sub 1) e sub 2), con riferimento al contratto numero 09950490XXXX, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile - amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale (11 maggio 2022), attraverso il rimborso degli importi addebitati in fattura eccedenti rispetto alle condizioni contrattuali previste per l'offerta denominata "Premium Business Voucher Fibra", prevedendo tra le Spese Fisse il solo costo di abbonamento mensile pari ad euro 35,00 (trentacinque/00), con decurtazione del Voucher di euro 20,00(venti/00), prevista per i 25 mesi dalla sottoscrizione del contratto oltre al mantenimento dell'opzione numerazione aggiuntiva pari ad euro 5,00 (cinque/00), sempre IVA esclusa. Andranno altresì rimborsati tutti gli addebiti effettuati per il servizio di produzione ed invio fattura pari ad euro 3,90 (tre/90) mensile sempre IVA esclusa. Oltre agli interessi legali decorrenti dall'istanza di definizione.

Viceversa è da evidenziarsi che l'istante, per l'avvenuta applicazione da parte del gestore, di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che, il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al regolamento sugli indennizzi.

Deve invece riconoscersi un indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), in quanto a fronte delle numerose segnalazioni e reclami scritti inviati dall'istante, il gestore non ha mai provveduto alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile e ha fornito risposte generiche ed evasive.

Quanto infine all'eccepite insoluto di euro 164,10 (centosessantaquattro/10), si evidenzia che in sede di udienza di discussione e nelle more della definizione della presente istanza parte istante ha depositato i bonifici relativi ai pagamenti delle presunte fatture insolute e contestate. Pertanto, nella regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile dell'istante, mediante il ricalcolo delle fatture emesse, TIM non dovrà portare in detrazione l'eccepite insoluto ad oggi non più esistente.

Tutto ciò premesso;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX– TIM XXX (Kena mobile) di accogliere parzialmente l'istanza numero 0062654 del 28 febbraio 2024 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

– regolarizzare la posizione amministrativo – contabile dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale (11 maggio 2022), attraverso il rimborso, tramite assegno bancario o bonifico, degli importi addebitati in fattura eccedenti rispetto all'importo del canone previsto per l'offerta denominata “Premium Business Voucher Fibra”, prevedendo tra le Spese Fisse il solo costo di abbonamento mensile pari ad euro 35,00 (trentacinque/00), con decurtazione del Voucher di euro 20,00(venti/00), previsto per i 25 mesi dalla sottoscrizione del contratto, oltre al mantenimento dell'opzione numerazione aggiuntiva pari ad euro 5,00 (cinque/00), sempre IVA esclusa. Oltre agli interessi legali decorrenti dalla istanza di definizione.

- regolarizzare la posizione amministrativo – contabile dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale (11 maggio 2022), attraverso il rimborso, tramite assegno bancario o bonifico, dei costi addebitati per il servizio di produzione ed invio fattura pari ad euro 3,90 (tre/90) mensile sempre IVA esclusa. Oltre agli interessi legali decorrenti dalla istanza di definizione.

- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

2. Il presente 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.

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cinzia Grucci)