

DETERMINA Fascicolo n. GU14/530712/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx G. - TIM SpA (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito “Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza dell’utente Sxxx G., del 09/06/2022 acquisita con protocollo n. 0183321 del 09/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Sig. Sxxx G., cliente della Soc. Tim S.p.a., con doppia linea voce e dati, al costo di circa € 400,00 a bimestre, esprimeva di aver sottoscritto, in data 27.11.19, un contratto per la modifica delle condizioni economiche, secondo il quale -a parità di servizi- avrebbe sostenuto la spesa di € 252,00 a bimestre per i primi 24 mesi e di € 210,00 a bimestre dal 25° mese in poi. Ciò nonostante, a partire dal cambio delle condizioni economiche, le fatturazioni bimestrali diventavano tre e di queste, le prime due riportavano numeri telefonici fittizi. Non solo, gli importi ivi riportati, risultavano altresì difforni da quelli pattuiti atteso che: 1. le

fatturazioni relative alla linea di cui al primo numero fittizio, oltre al canone Tim Comunicazione Integrata ed al costo di attivazione, riportavano le voci Rata Addebito Prodotti Comunicazione Integrata Smart per € 46,36 + iva e Manutenzione e Assistenza € 8,00 + iva, non previste dal contratto, 2. le fatturazioni relative alla linea corretta riportavano un canone Tutto Fibra (superfluo in quanto già doveva essere incluso nel primo canone) per € 162,22, contributi di attivazione per € 20,00 + iva, a partire dal mese di marzo 2021, € 10,00 + iva per noleggio router, € 6,00 + iva per Timsafe web, 3. le fatturazioni relative all'altra linea con il numero fittizio, riportavano due voci di contributi di attivazione per € 10,00 + € 10,00 oltre iva ed un'ulteriore linea internet Adsl per € 120,00 + Tim Safe web al costo di € 1,66 e noleggio router per € 30,00. A seguito della stipula del nuovo contratto pertanto, i costi venivano triplicati, dal momento che l'utente si ritrovava a pagare tre canoni per tre linee dati, venivano addebitati due volte i costi di noleggio del router e due volte il canone di TIM Safe (che invece dovevano essere inclusi nel canone pattuito), venivano applicati contributi di attivazione ulteriori rispetto a quelli previsti, nonché la Vendita di "Prodotti di Comunicazione Integrata", oltre ad assistenza e manutenzione degli stessi, mai consegnati e non necessari, in quanto l'impianto telefonico risultava già dotato di centralino di proprietà del cliente. Quindi in pratica, l'istante denunciava di ricevere, anziché un canone unico di € 252,00 come pattuito, tre fatturazioni bimestrali con costi compresi intorno ad € 760,00/ € 800,00 bimestrali, circa il doppio di quanto veniva corrisposto precedentemente al cambio tariffario. Stante siffatto stato di cose, l'istante avviava giusto procedimento di conciliazione per ivi ottenere: "...chiarimenti sull'applicazione Tim Business alle linee telefoniche n.xxxxxx, xxxxxx, xxxxxx, nonostante le rassicurazioni in merito all'applicazione del nuovo contratto, con una spesa mensile prevista di euro 210,00. Il cliente ad oggi paga mediamente quasi euro 900,00 mensili. Si chiede il ricalcolo delle bollette emesse nell'anno 2020". Peraltro, nelle more del procedimento de quo, l'utente si vedeva costretto a pagare gli importi ingiustamente addebitati, al fine di assicurare continuità al servizio telefonico, trattandosi di un'utenza professionale. Inoltre, a partire dal mese di marzo 2022 l'utente, nonostante avesse provveduto a traslocare le linee effettive in Fastweb, l'operatore Tim S.p.a. continuava ad emettere la fatturazione relativa alle due linee fittizie oramai cessate. L'utente chiedeva quindi: "Si chiede storno delle somme indebitamente fatturate, con restituzione degli importi indebitamente versati, nonché chiusura delle linee fittizie ancora aperte xxxxxx e xxxxxx con storno delle fatture emesse. L'importo indicato nella quantificazione del rimborso è dato dalla differenza tra quanto effettivamente pagato (€9303,12) e l'importo contrattualmente stabilito pari a € 252,00 per i primi 24 mesi (€ 210 canone, € 36 attivazione e € 6 TIM Safe Web) + iva = 3689,2". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'istante ammontava ad € 5.613,84. In occasione dell'udienza del 22.2.23, veniva disposto rinvio per consentire al gestore di valutare la proposta dell'istante, disposto ad accettare la corresponsione da parte di Tim S.p.a. di € 2.500,00 onnicomprensive.

Si costituiva la Tim S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...1) Genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/rimborso. Le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, totalmente prive di riscontro documentale. 2 In particolare, la parte istante sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni differenti da quelle approvate all'esito dell'attivazione del nuovo piano tariffario di comunicazione integrata. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale e, comunque, prive di riscontro documentale: non vengono, invero, indicate le condizioni asseritamente inadempite, la tipologia di piano attivo, la data di attivazione dei servizi asseritamente non richiesti. Non viene nemmeno segnalata la data in cui i costi contestati sarebbero stati addebitati e, soprattutto, il loro ammontare; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Ad ogni buon conto TIM eccepisce anche l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie; l'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. L'istante non ha nemmeno indicato puntualmente l'ammontare delle differenze economiche contestate. Non sono allegati nemmeno i reclami, asseritamente inoltrati a TIM, volti a segnalare l'attivazione di condizioni non richieste. L'istante, infine, non ha depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso e, comunque, non ha allegato la prova del pagamento degli importi per i quali viene richiesta la restituzione. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della

fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS)...Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. 3 2) Infondatezza delle doglianze avversarie in merito all'applicazione di condizioni differenti. Insussistenza dei presupposti per la liquidazione d'indennizzi. L'esponente società reputa opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi. Controparte sostiene di aver rilevato l'applicazione di condizioni differenti rispetto a quelle approvate all'atto della stipula del contratto con TIM. Tuttavia, le doglianze avversarie sono infondate, oltre che prive di qualsivoglia riscontro probatorio. Anzi, a ben vedere, le circostanze contestate a TIM sono apertamente smentite dalle risultanze dei sistemi dell'operatore e, soprattutto, dal contenuto dei contratti, espressamente approvati e sottoscritti dalla stessa parte istante. Infatti, la controparte ha siglato con TIM una proposta contrattuale in data 27.11.2019, con la quale è stata richiesta l'attivazione di un nuovo impianto con piano comunicazione integrata SMART, con TRE canali (Doc.1), alle condizioni economiche in vigore alla data di sottoscrizione, espressamente richiamate nel contratto citato. TIM, una volta ricevuta la proposta di attivazione per la linee fisse (che non comportava la migrazione di linee eventualmente già attiva, ma solo l'attivazione di un nuovo impianto integrato) ha provveduto ad attivare i servizi richiesti, nei tempi previsti nelle condizioni di contratto e ad iniziare il relativo ciclo di fatturazione, inoltrando i conti telefonici presso l'indirizzo indicato dalla parte istante nella proposta sopra citata. La controparte, di contro, dopo aver sottoscritto le proposte di attivazione iniziava a fruire di tutti i servizi ed apparati abbinati alle linee fisse, senza inoltrare disdetta e, soprattutto, senza inviare alcun reclamo a TIM. Si deve notare, peraltro, che la controparte non inoltrava reclami nemmeno all'esito dei solleciti di pagamento ricevuti da TIM (Doc.2), né tantomeno in occasione del recesso. È, pertanto, evidente che i piani attivati da TIM, a nome del Sxxx ed i relativi servizi ed apparati, risultino espressamente richiesti, voluti e, soprattutto, fruiti dalla parte istante. Pertanto, gli addebiti operati in tutti i conti emessi dalla data di attivazione, fino alla chiusura dei singoli cicli di fatturazione, sono coincidenti con le condizioni economiche relative ai pricing richiesti/approvati in contratto. Le doglianze avversarie sono, dunque, totalmente destituite di fondamento. 4 In ragione di quanto sopra, tutte le fatture emesse da TIM sono legittime e dovute e, come tali, dovranno restare ad integrale carico di parte istante. Nessun rimborso o storno potrà, pertanto, essere riconosciuto in favore del Sig. Sxxx il quale, per l'effetto, dovrà anche restare obbligato al saldo dell'insoluto a sistema ammontante, ad oggi, in € 1655,16. La domanda di storno /rimborso è dunque destituita di fondamento. Si ribadisce, comunque, come non vi sia prova in atti dell'invio, da parte del Sig. SABATINI, di reclami o contestazioni specifiche e tempestive in merito alla presunta attivazione di condizioni non approvate, idonee a porre TIM in condizioni di operare le verifiche del caso. A ciò si aggiunga che, in ogni caso, TIM ha anche riscontrato in forma scritta l'unico reclamo allegato ex adverso (Doc.3-4). Nessuna delle domande avversarie può, dunque, essere accolta..."

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere limitatamente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante l'avvenuta applicazione da parte dell'operatore di condizioni difformi da quelle inizialmente prospettate e pattuite in occasione della modifica contrattuale avvenuta in data 27.11.19, con l'emissione di ben tre fatturazioni, anziché le due originarie, di cui due relativamente a numeri fittizi e con l'inserimento di servizi mai richiesti. Eccepisce in risposta l'operatore: -la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti operata dall'istante, -l'assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/rimborso, ad esempio, non risulterebbero depositati i reclami, né le fatturazioni in contestazione, -l'omessa richiesta di disdetta delle linee da parte dell'istante, nonostante il ricevimento dei solleciti di pagamento per gli insoluti, -il saldo di un insoluto di complessivi € 1.655,16. Emergono delle contraddizioni in quanto contro dedotto nelle proprie memorie dalla società convenuta ed infatti, la stessa da una parte, eccepisce l'assenza di reclami e segnalazioni presentate dall'istante, dall'altra, dichiara di aver risposto ai reclami inviati dalla stessa, allegando le seguenti pec: -la pec del 7.6.22, nella quale l'operatore così risponde: "Gentile Cliente, con riferimento alla Sua segnalazione a mezzo pec del 31/05/2022, siamo spiacenti di comunicarLe che -a seguito delle opportune verifiche- non sono emersi elementi a supporto di quanto da Lei lamentato. Le confermiamo che stiamo provvedendo alla cessazione del contratto come da Lei richiesto, informandoLa nel contempo che il contratto da Lei sottoscritto prevede, in caso di recesso anticipato, l'addebito in un'unica soluzione -su conto TIM di prossima emissione- delle rate residue dei prodotti forniti in vendita e di una penale per recesso anticipato (se indicato nel Profilo Commerciale dell'Offerta Comunicazione

Integrata in Suo possesso). In merito ai numeri telefonici voip associati specifichiamo che: il n. xxxxxx è migrato a OLO (distacco automatico da sistemi) il 07/04/2022. il n. xxxxxx è migrato a OLO (distacco automatico da sistemi) il 07/04/2022. La informiamo infine, che non essendo pervenute precedenti richieste di cessazione del contratto, non procederemo ad alcun rimborso dei canoni sinora fatturati. Con l'occasione, al fine di non incorrere nelle azioni di recupero previste dalle Condizioni Generali di Abbonamento, La invitiamo, nel caso non avesse ancora provveduto, al pagamento delle Fatture scadute n.8W00097291/2022 e n.8W00098821/2022 nonché delle Fatture n.8W00189080/2022 e n.8W00187148/2022 di prossima scadenza” e -la pec del 21.6.22, nella quale viene dichiarato quanto segue: “Gentile Cliente, con riferimento alla Sua richiesta a mezzo pec del 31/05/2022, Le confermiamo di aver provveduto alla cessazione del contratto Comunicazione Integrata, numeri xxxxxx NICI e n. xxxxxx Fibra Professional...”. Da dette pec di risposta risulta in modo inequivocabile che l'odierno istante ha, in realtà, provveduto a denunciare formalmente, a mezzo di proprio reclamo, le problematiche in contestazione. Agli atti del giudizio, contrariamente a quanto assunto dall'operatore, risultano prodotte conversazioni tra l'istante ed il referente Tim in merito alle maggiorazioni in fattura successive al cambio tariffario che, a ben vedere, avrebbe dovuto far spendere una cifra inferiore; non solo, agli atti ci sono diverse pec inviate dal Sig. Sabatini, vale a dire quella dell'8.4.20, quella del 31.5.22, scritta a mezzo del proprio legale e quella del 5.9.22, inviata sempre tramite il proprio legale. Nella pec del 31.5.22, l'istante lamenta nello specifico quanto segue: “Nonostante il subentro ad altro operatore a far data dal mese di febbraio 2022, ad oggi risultano ancora attive e addebitate le linee telefoniche suddette con ulteriore aggravio economico per il mio assistito. Sono a richiedere pertanto, la cessazione definitiva delle linee telefoniche poiché già migrate ad altro operatore, come da fattura allegata, nonché la pronta emissione delle corrispondenti note di credito...”. Nella pec del 5.9.22, viene espressamente e nuovamente fatto presente che: “Nonostante il subentro ad altro operatore a far data dal mese di febbraio 2022, ad oggi risultano ancora attive e addebitate le linee telefoniche suddette con ulteriore aggravio economico per il mio assistito. Sono ad insistere per l'ultima volta affinché Codesta compagnia telefonica provveda immediatamente alla disattivazione contabile delle predette utenze con relativo storno delle fatture emesse a far data dal mese di marzo 2022...”. Pertanto, agli atti del procedimento non risultano soltanto le pec di denuncia inoltrate dall'odierno istante a mezzo del proprio legale bensì, anche le varie fatture emesse dal gestore, dalle quali emerge che, nonostante alla fine il gestore abbia provveduto a far cessare le linee in contestazione a far data dal 22.3.22, ha comunque poi persistito nell'emissione della fatturazione relativa ai servizi non erogati e non usufruiti dall'utente, anche per le successive mensilità di marzo, aprile, maggio, luglio e agosto 2022. Da qui le pec sopra riportate, inviate dall'istante in data 31.5.22 ed in data 5.9.22, alle quali seguiva esclusivamente il sollecito di pagamento da parte dell'operatore per le fatture emesse e non dovute, nonché l'ulteriore emissione di ulteriori fatture. Nelle fatture in contestazione inoltre, emerge quanto sottolineato dall'istante, vale a dire, l'applicazione di prezzi difformi rispetto a quelli previsti dalle condizioni commerciali accettate, anch'esse prodotte in atti. L'istante indica con esattezza i servizi indebitamente posti a carico dello stesso e così specifica: a) un centralino telefonico e relativo canone di assistenza, nonostante mai avuto alcun centralino da parte di TIM S.p.a. utilizzando quello di proprietà (Comunicazione Integrata Smart per € 46,36 + iva e Manutenzione e Assistenza per € 8,00), b) tre canoni per linee voce/Adsl (Tim Comunicazione Integrata, unico importo veramente dovuto, Tutto Fibra per € 162,22 oltre iva, Internet Adsl per € 120,00); c) il noleggio di tre modem/router, uno incluso nel canone di Tim S.p.a., due ulteriori a pagamento inseriti nelle fatture delle altre due linee per € 10,00 ed € 30,00, oltre iva; d) due canoni per servizi Tim Safe Web, l'uno per € 6,00, l'altro per € 1,60, oltre iva, che invece dovevano esser inclusi già nel canone integrato. Agli atti del procedimento, risulta altresì, l'ulteriore dettaglio degli importi e delle singole voci per ogni singola fattura forniti dall'istante, in via analitica nelle prime due pagine del doc. 2 per il 2020 e nelle prime due pagine del doc. 3 per il 2021 allegati dallo stesso. Quanto poi all'asserita mancata prova del pagamento delle fatture contestate dall'odierno istante, si evidenzia che è corretto quanto eccepito al riguardo dal medesimo ed infatti, è lo stesso operatore a confermare l'esistenza di un insoluto pari ad € 1.655,16 e nei solleciti di pagamento inviati, richiede il pagamento delle sole fatture successive alla portabilità e per questo giustamente non dovute, di € 1.499,20. La stessa deduzione di parte convenuta in merito a tale asserito insoluto, non fa altro che confermare conseguentemente l'avvenuta corresponsione da parte dell'utente delle fatture pregresse. E difatti, per quanto attiene all'invocata applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle concordate ab origine, risulta che effettivamente, in queste era previsto un canone di € 252,00 mensili per i primi 24 mesi, da ridursi al termine di tale periodo ad € 212,00 mensili. Sempre stando alle condizioni contrattuali in atti, detto canone indicato come “rata totale cliente incluso adeguamento LAN” avrebbe dovuto

includere, come riportato anche dall'odierno istante, i seguenti servizi: • Connettività Internet xDSL Professional 30M • Tim Safe Web (gratuito primi due mesi) € 85,00 ed € 6,00 • TIR Standard € 15,00 • Comunicazione integrata (3 canali voce) € 123,00 • Media Gateway € 23,00 • Totale € 252,00 In considerazione di quanto sopra, risulta pertanto evidente, che le condizioni sottoscritte siano effettivamente difforni da quelle applicate, con la conseguente emissione di tre fatturazioni, tramite l'applicazione di tre canoni di servizio, tre router, tre Tim safe web, etc., uno per ogni "linea". Afferma il Sig. Sabatini che si tratta di tre linee voce tutte posizionate presso l'unica sede e gestite dal medesimo centralino e quindi, l'esistenza di tre linee internet, di tre terminali di collegamento o di tre servizi Tim Safe Web, appare evidentemente del tutto superflua. Come evidenziato dallo stesso utente, risulta contraddittoria la conferma da parte di Tim S.p.a. dell'avvenuta cessazione delle linee a decorrere dal 7.4.22 (atteso poi che risulta provato che la portabilità sia in realtà avvenuta il 22.3.22 come risulta anche dalla fattura del nuovo operatore Fastweb) e la successiva emissione di fatture per tutte e tre le linee, aventi ad oggetto il periodo 1.3.22/31.7.22 in poi. Nonostante le numerose segnalazioni richiamate anche nella pec di reclamo del 31.5.21, l'operatore ha continuato ad emettere le fatture in contestazione. A tale proposito, Agcom con la Delibera n.58/11/CIR stabilisce che "Qualora l'operatore proceda a rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche inizialmente sottoscritte dal cliente, in forza delle disposizioni legislative vigenti (in specie l'articolo 70, comma 4, del d. lgs. n.259/2003), esso è tenuto a informare l'utente della rimodulazione, con un preavviso non inferiore a 30 giorni, specificando il diritto di recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo". Ancora, la Delibera Agcom n.40/12/CIR conferma quanto sopra, disponendo quanto segue: "Il comma 4 dell'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche dispone che: "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". Certo è che agli atti del procedimento non è possibile rinvenire comunicazione alcuna che risponda ai requisiti informativi richiesti dalla citata normativa. Pertanto, in attuazione di quanto sopra (articolo 70, comma 4), deve essere riconosciuta fondatezza alla richiesta dell'utente volta ad ottenere lo storno delle somme addebitate nelle fatture in contestazione per la quota eccedente il dovuto. E', pertanto, fondata la richiesta del Sig. Sabatini di ottenere la ricostruzione della posizione contabile stornando/ rimborsando le somme in eccedenza versate dal cambio profilo alla migrazione delle linee e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/06/2022, è tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando le somme in eccedenza versate e contabilizzate dal cambio profilo del 27.11.2019 fino alla migrazione delle linee e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ROBERTO RIZZI

f.to