

DELIBERA N. 7/2023

**[REDACTED] / TIM SPA
(GU14/3947/2018)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 27/02/2023;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

VISTA la delibera n. 427/22/Cons del 14 dicembre 2022 recante: *“Approvazione dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni”*;



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”, di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 26/04/2018 acquisita con protocollo n. 3947/C;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, mediante formulario GU14, protocollato in data 26/04/2018, ha lamentato, la fatturazione di servizi a pagamento non richiesti, nonché costi ingiustificati a titolo di recesso da parte dell’Operatore TIM.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- a. *“Nelle fatture n. [REDACTED] e [REDACTED] sono state addebitate spese per servizi o prodotti non richiesti e/ o per traffico non riconosciuto. Ci si riferisce al traffico dati roaming.*
- b. *Nelle stesse fatture sono stati richiesti dei pagamenti per servizi e/o prodotti non richiesti. Ci si riferisce agli sms a pagamento alla numerazione [REDACTED]0015*****.*
- c. *Nella fattura n. [REDACTED] viene richiesto il costo per il recesso”.*

Mediante l’intervento di questa Autorità l’istante ha richiesto:

- i) *“Sgravio degli importi richiesti in pagamento per servizi e/o prodotti non richiesti”.*
- ii) *“Sgravio degli importi richiesti in pagamento per costi di recesso”.*
- iii) *“Indennizzo contrattuale clienti business. ”.*

2. La posizione dell’Operatore



L'operatore TIM S.p.A, nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al prot. n.6114/C in data 09.07.2018, in merito all'istanza di definizione ha rilevato che: *"che l'utenza in contestazione faceva parte di un guscio contrattuale n. [REDACTED] attivato in data 30.06.16, a cui erano associate 6 ricaricabile 1 abbonamento e 1 Apple Iphone 7. In relazione alle doglianze de quo non si riscontrano addebiti illegittimi, in quanto i costi addebitati riguardano il traffico roaming extra soglia UE tariffa 3 effettuato attraverso la numerazione in contestazione e non contemplate nel piano tariffario.*

Dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di scritti indirizzati alla società convenuta con i quali l'istante contestava tali addebiti. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami relativi ad importi addebitati in fattura, devono essere inviati entro il termine di scadenza della fattura in contestazione, all'indirizzo indicato sulla stessa".....il cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto di reclamo".

Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche, ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Unibria Delibera n, l 3/201 8). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico.

Ha precisato, inoltre che "Il guscio contrattuale risulta cessato in data 19.04.18 lasciando uno scoperto pari ad€ 3.500,00 comprensiva delle rate residue del cellulare in possesso dell'utente e dei costi di recesso, addebitati a seguito di cessazione avvenuta prima del vincolo contrattuale dei 24 mesi".

Ha evidenziato, infine che "non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamenti dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni; da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute".

Sulla base di quanto sopra, ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

Si dà atto che la società istante non ha depositato memorie.

3. Motivazione della decisione

In rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.



Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito esposte.

Nel merito, in ordine alla richiesta di storno degli importi addebitati a titolo di “*roaming EXTRA UE*”, va premesso che la tematica della fatturazione di traffico effettuato in roaming internazionale, con la conseguente richiesta di rimborso degli importi addebitati, è stata oggetto di numerose pronunce dei Co.Re.Com. (cfr. ad es. Co.Re.Com. Lazio, Del. 1/2021, Del. 7/2015; Co.Re.Com. Piemonte, Del. 13/2015; Co.Re.Com. Toscana Del. 7/2014) e di A.G.Com. (ex multis, Del. 7/15/CIR).

Sul punto, l'Autorità ha innanzitutto richiamato i doveri di corretta e completa informativa dell'utente incombenti sui gestori ai sensi dell'art. 4 Del. A.G.Com. 179/03/CSP, nonché i principi generali stabiliti dagli artt. 1175, 1375 e 1176, comma 2, c.c., in materia di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto e in materia di diligenza nell'adempimento delle obbligazioni, così come interpretati dalla Corte di Cassazione. Con riferimento a queste ultime disposizioni, l'Autorità ha fatto proprio quanto stabilito dalla giurisprudenza di legittimità, laddove ha stabilito che il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, “*si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà (derivante soprattutto dall'art. 2 Cost.) che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico*” (Cass. 5240/2004; Cass. 14605/2004; Cass. 18947/2005).

Pertanto, ha evidenziato l'Autorità, l'operatore professionale, nell'esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole, quale quella business, è chiamato a tenere un comportamento leale e deve considerarsi, quindi, tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico. Sul tema, al fine di arginare il fenomeno del c.d. bill-shock, si sono susseguiti rilevanti interventi regolatori e normativi, sia in ambito comunitario (cfr. il Reg. CE 27 giugno 2007 n. 717/2007 e il Reg. CE 18 giugno 2009 n. 544/2009 del) sia in ambito nazionale (cfr. Del. A.G.Com. 326/10/CONS).



L'A.G.Com., con propria Del. 326/10/CONS, ha introdotto specifiche misure volte a garantire, oltre a una maggiore trasparenza nelle condizioni di offerta dei servizi dati in mobilità, mezzi più efficaci per il controllo della spesa.

In particolare, in forza dell'art. 2 Del. A.G.Com. 326/10/CONS, gli operatori mobili sono tenuti, con riferimento a piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffario a forfait (di tempo o di volume), a rendere disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una determinata soglia di consumo informino l'utente su: a) raggiungimento della soglia; b) traffico residuo disponibile; c) prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond. Ciò all'evidente fine di tutelare gli utenti di servizi di comunicazione mobile e personale dal citato fenomeno del c.d. bill-shock, derivante dall'inconsapevole utilizzo degli apparati in roaming internazionale, ossia a tariffazioni decisamente maggiorate rispetto a quelle previste dal contratto per il traffico nazionale. Lo stesso articolo art. 2 della citata delibera 326/10/CONS prevede che *"Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) (...) sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso che non può, quindi, essere tacito o presunto"*.

Pertanto, tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell'utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di *"protezione"* nei confronti del cliente, che deve essere reso *"effettivo"*, al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni *"casuali"* di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Tutto ciò premesso, nel caso di specie, si rileva che TIM, benché a ciò onerata in base ai principi applicabili in materia di onere della prova, non ha fornito adeguata documentazione atta a provare la correttezza del proprio operato e il corretto e completo adempimento degli obblighi imposti dalla normativa in vigore. Innanzi tutto, non viene prodotto dall'operatore alcun prospetto economico delle offerte attive sulle utenze oggetto degli addebiti contestati.

Tale carenza probatoria non consente una verifica circa l'effettivo superamento dei bundle dati previsti dall'offerta sottoscritta.

Rileva altresì, nel caso in esame, quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D.Lgs n. 196/2003.



In particolare, l'art. 123, comma 1 di tale Decreto prevede che *“I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”*. Il comma 2 dispone inoltre che *“Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”*.

Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo (in tal senso, si è espressa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Determina n. 49/15/DIT).

Atteso che non vi è l'allegazione di alcun reclamo prima dell'istanza di conciliazione del 15.01.2018, con la quale per la prima volta l'utente ha contestato le somme in questione, risultano esaminabili alla luce dei predetti vincoli normativi solo ed esclusivamente le fatture ricadenti nei sei mesi precedenti la presentazione dell'istanza. (cfr Corecom Lazio -Delibera D/103/18/CRL/UD del 15 ottobre 2018).

Per di più, si aggiunge che nella fattispecie in esame, non risultano depositate neanche tutte le fatture oggetto di contestazione. Precisamente al fascicolo documentale mancano le fatture n. [REDACTED] che, allo stato, sono solo indicate dalla società istante senza alcuna allegazione.

Pertanto, ai fini della determinazione delle somme da rimborsare/stornare, si avrà riguardo unicamente a quanto prodotto dallo stesso gestore che, in allegato alla propria memoria difensiva, ha depositato oltre alle fatture n. [REDACTED] e n. [REDACTED] anche la fattura di chiusura n. [REDACTED] e un'ulteriore conto economico (n. [REDACTED]), tra l'altro non oggetto di contestazione.

E' principio, ormai, pacificamente accolto nella giurisprudenza delle Corti nonché nelle decisioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (e dei Corecom delegati) quello secondo cui in caso di contestazione di traffico anomalo, l'operatore deve fornire la prova della debenza delle somme fatturate per tale traffico, pena il diritto per l'utente allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, infatti, la fattura è soltanto 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. Compete



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., sent. n. 10313/2004), altrimenti l'utente ha diritto allo storno della fattura stessa e/o al rimborso degli importi eventualmente versati (Agcom Delibera 14/10/CIR). E, ancora, successivamente, Agcom ha stabilito che l'operatore, nella gestione della contestazione del traffico da parte dell'utente, *“deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno”*.

Da tutto quanto sin qui esposto, si ritiene che la richiesta formulata dalla società istante vada accolta e che, dunque, la stessa, abbia diritto al rimborso di quanto addebitato da TIM nelle fatture allegare e contestate alla voce *“traffico Roaming Extra UE”*.

Nel dettaglio si dispone che dalla fattura:

- n. [REDACTED] di € 914,60 del 13.10.2017 venga stornata o rimborsata (in caso avvenuto pagamento) la somma € **262,54**, oltre IVA per *“traffico Roaming Extra UE;”*
- n. [REDACTED] di € 582,41 del 14.02.2018 venga stornata o rimborsata (in caso avvenuto pagamento) la somma di € **48,28**, oltre IVA per *“traffico Roaming Extra UE”*.

Per quanto attiene alla richiesta *“di storno delle somme addebitate per sms a pagamento alla numerazione 044 [REDACTED]*****”*, si ritiene che la stessa non sia meritevole di accoglimento, in quanto dalle fatture in atti, non si rinvergono elementi sufficientemente dettagliati dai quali poter riscontrare quanto asserito.

Per quanto concerne, invece, alla richiesta storno dell'importo addebitato per le spese di recesso anticipato, di cui al punto *ii)* si osserva che la stessa è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

E' evidente che l'istante, come già argomentato in precedenza, non ha depositato alcun reclamo comprovante la sussistenza di un comportamento illegittimo dell'operatore che lo avrebbe condotto a recedere anticipatamente dal contratto. Tuttavia, tale recesso è comunque da ritenersi legittimamente esercitato ai sensi dell'art. 1, c. 3 della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani), che sancisce la nullità delle clausole contrattuali che impongono agli utenti, in caso di recesso anticipato, spese non giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

Per dovere di completezza si rammenta che al caso di specie non sono applicabili *ratione temporis* le *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”* di cui alla delibera n. 487/18/CONS le quali *“si applicano a tutti i casi di recesso esercitato dopo l'entrata in vigore delle stesse (n.d.r. 17 ottobre 2018), al fine di non introdurre una disparità di trattamento penalizzando immotivatamente coloro che hanno sottoscritto il contratto prima della loro adozione”*.

La società istante ha contestato gli importi imputati a titolo recesso, addebitati a seguito alla chiusura del contratto.



L'operatore, da parte sua, ha dedotto che tali costi erano dovuti atteso che il recesso era stato effettuato in maniera anticipata rispetto al vincolo di durata contrattuale.

Dall' esame della documentazione agli atti e, in particolare, dall'allegata fattura di chiusura n. [redacted] del 15.12.2017 di € 1.320,49 risultano addebitati i seguenti costi a titolo di recesso:

- *Corrispettivo recesso servizi opz. per € 833,30;*
- *Corrispettivo per recesso anticipato la linea [redacted] per €166,00*
- *Corrispettivo recesso anticipato per la linea [redacted] per € 166,00;*
- *Corrispettivo recesso anticipato per la linea [redacted] per €166,00*
- *Corrispettivo recesso anticipato per la linea [redacted] per € 166,00;*
- *Corrispettivo recesso anticipato per la linea [redacted] per € 166,00*
- *Corrispettivo recesso anticipato per la linea [redacted] per € 166,00*

Tim, pur dichiarando in memoria che i costi di recesso sono dovuti in quanto applicati in conformità a quanto previsto dalla normativa di settore e dalle condizioni generali del contratto che prevedono, qualora il cliente receda da offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi, l'addebito dei costi di cessazione anticipata, nulla ha prodotto a sostegno della propria condotta, né con riferimento alla data del recesso, né in relazione alla descrizione dei costi sopportati per il recesso ed alla dimostrazione degli stessi ben potendo produrre le suddette condizioni di contratto.

Nel caso di specie deve rappresentarsi che l'operatore non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, né in memoria, né si evince dalla documentazione prodotta, quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata. In particolare, deve evidenziarsi che, sulla base quanto prodotto in atti, non è dato sapere se tali costi siano stati accettati dall'utente al momento dell'adesione al profilo tariffario. Al riguardo deve richiamarsi l'ormai consolidato orientamento giurisprudenziale e dell'Autorità che hanno fatto applicazione dell'art. 1218 c.c., norma secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Secondo l'Agcom "*l'operatore dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati*" (Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, paragrafo III.4.2).

TIM avrebbe dovuto pertanto dimostrare quali fossero le condizioni di favore praticate al cliente, quale fosse l'entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell'utente avrebbe causato alla società, nonché la previsione contrattuale dei costi di recesso o, in alternativa, l'accettazione di specifiche condizioni legate al profilo tariffario prescelto.

Alla luce di quanto sopra esposto, in assenza di prova contraria, risultano ingiustificate le spese addebitate dall'operatore a tale titolo.



Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito dell'importo pari ad euro € 833,30 addebitato a titolo di "Corrispettivo recesso servizi opzionali" e di € 996,00 oltre IVA (quale "corrispettivo recesso anticipato" dalle 6 utenze mobili : linea [redacted] per € 166,00; linea [redacted] per 166,00; linea [redacted] per €166,00 ; linea [redacted] per € 166,00 ; Linea [redacted] per € 166,0; linea [redacted]) dalla fattura n. [redacted] del 15.12.2017, al netto delle spese dovute per eventuali apparati. (Cfr. Corecom Toscana. Delibera n. 13/2021).

Infine, la richiesta di cui *al punto iii) "di indennizzo contrattuale cliente business"* non può essere accolta, in quanto le contestazioni mosse dall'istante sono imputabili ad una errata fatturazione e, come tali, si ritengono assorbite dal rimborso delle fatture come esposto al precedente punto i). Il disagio subito consiste, infatti, nel reiterato addebito in fattura di una voce di costo errata. Pertanto, la determinazione dell'indennizzo risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante, per il quale si ritiene che lo storno/rimborso degli importi indebitamente fatturati costituiscano idoneo e sufficiente ristoro del disagio patito (Conforme Corecom Emilia Romagna si veda determina 8/17).

DELIBERA

Articolo 1

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, [redacted] si propone, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 26 aprile 2018 dalla società [redacted] nei confronti di TIM S.p.A., che l'Operatore provveda:

- 1) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito dell'importo pari:
 - € 262,54, oltre IVA per "traffico Roaming Extra UE" dalla fattura n. [redacted] € 914,60 del 13.10.2017;
 - € 48,28, oltre IVA per "traffico Roaming Extra UE" dalla fattura n. [redacted] di € 582,41 del 14.02.2018;
 - € 833,30 oltre IVA addebitato a titolo di "Corrispettivo recesso servizi opzionali" e
 - € 996,00 oltre IVA (quale *corrispettivo recesso anticipato* dalle 6 utenze mobili: linea [redacted] per € 166,00; linea [redacted] per 166,00; linea [redacted] per €166,00; linea [redacted] per € 166,00; linea [redacted] per € 166,00; linea [redacted] per € 166,00;



per € 166,0; linea [REDACTED] dalla fattura n. [REDACTED] del
15.12.2017 al netto delle spese dovute per eventuali apparati.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
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.

Potenza, 27/02/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra