DELIBERA N. 8/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/138010/2019)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 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 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 modificato 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 19/06/2019 acquisita con protocollo n. 0267039 del 19/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 055 918xxxx e n. 055 986xxxx (numerazione aggiuntiva) con la società Tim S.p.A. (Kena Mobile) di seguito Tim, lamenta la mancata variazione del profilo tariffario con la conseguente maggiore fatturazione, nonché la mancata cessazione della numerazione aggiuntiva.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- di avere richiesto a Tim, già dall'anno 2016, di "*variare il contratto di telefonia da multinumero al solo 055.918xxxx con un profilo telefonico e ADSL*" allegando lo *screen shot* di parte di una fattura contenente l'addebito di canoni per i profili tariffari: Linea Valore +, Opzione TuttiMobili senza limiti-Profilo Zero e Tutto Senza Limiti ADSL, senza peraltro ottenere riscontro;

- di avere sempre evidenziato "*l'intenzione di recedere dal contratto Linea aggiuntiva Tuttocompreso (contratto 1-1TXxxxx relativo alla numerazione 055.986xxxx*" e, di contro, di avere corrisposto somme più alte rispetto a quanto avrebbe "*pagato con una linea ADSL e voce o addirittura se l'operatore (…) avesse reso disponibile il servizio FIBRA*".

In data 13 gennaio 2016 comunicava a mezzo PEC all'operatore la richiesta "*di variare il contratto telefonico relativo alla linea 055.918xxxx, senza causare alcuna interruzione del servizio, applicando le [stesse] condizioni già applicate in altri numeri aziendali [contrattualizzati con Tim*]".

In data 31 luglio 2018 richiedeva, a mezzo PEC, "*il cambio del profilo tariffario della linea 055.918xxxx (attualmente Canone Alice Business Voce) a TIM Tutto*" oltre alla "*erogazione della linea FIBRA presso la (…) sede [dell'azienda]".*

In data 15 gennaio 2019 con comunicazione a mezzo PEC, contestava a Tim, per l'utenza n. 055 918xxxx, di non avere modificato il piano tariffario con quanto richiesto in precedenza ovvero il profilo "*senza limiti ADSL o FIBRA, continuando ad addebitar[e], illecitamente, servizi non più richiesti*". Nella medesima missiva contestava altresì la mancata disattivazione dell'utenza n. 055 918xxxx "*come da (…) richiesta PEC"* specificando che l'operatore *"continua[va] ad addebitar[ne] illecitamente gli importi, di cui richied[eva] l'immediato rimborso*".

In data 23 aprile 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto di:

i) "*dare seguito alla richiesta di variazione da Alice Business Voce a TIM senza limiti ADSL o FIBRA*" relativamente all'utenza n. 055 918xxxx*, "con la relativa cancellazione del numero 055986xxxx*".

ii) rimborsare euro 2.561,94 quale importo derivante dalla differenza dei canoni pagati con il profilo tariffario richiesto.

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito:

l'"*inammissibilità dell'istanza di definizione per intervenuta violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS L'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS*" poiché il legale rappresentante "*non ha dimostrato la propria qualità né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale*";

l'"inammissibilità dell'istanza per la formulazione di richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado in quanto l'istante "*ha richiesto nell'istanza di conciliazione il rimborso della somma di € 2.561,94, mentre nell'istanza di definizione ha quantificato la propria domanda di rimborso in € 3.000,00, senza peraltro neppure individuare la ragione dell'aumento dell'importo richiesto*".

Nel merito, l'operatore ha rilevato che "*le avverse deduzioni e richieste sono infondate per diversi motivi o, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e, pertanto, ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. A ciò si aggiunga che, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche. In particolare*

l'istante assume di aver richiesto a TIM, sin dal 13 gennaio 2016 la modifica del pricing attivo sulla linea n. 055.918xxxx e la disattivazione della linea aggiuntiva n. 055.986xxxx e di non aver avuto, da allora, alcun fattivo riscontro. La controparte, pertanto, richiede a TIM la restituzione delle somme versate in eccesso dal 13 gennaio 2016, quantificate in € 2.561,94. Ebbene, nessuna delle richieste avversarie appare correttamente documentata.

Anzitutto, l'istante non ha provato di aver inoltrato alcuna comunicazione o reclamo a TIM.

Inoltre, a fronte di una presunta errata fatturazione asseritamente protrattasi per un periodo di oltre 3 anni, la [società istante] non ha depositato nessun conto telefonico (ad eccezione di quello 1/2019 relativo al periodo ottobre –novembre 2018) dal quale individuare le voci asseritamente non dovute e, al limite, poter ricavare la prova del presunto inadempimento di TIM.

La parte istante, infine, non ha neppure allegato la prova dell'effettivo pagamento delle fatture delle quali oggi viene richiesto il rimborso.

La completa genericità degli addebiti, indeterminati e per nulla circoscritti, basterebbe a comportare l'integrale rigetto dell'avversa domanda, risultando peraltro l'esponente società impossibilitata a replicare adeguatamente alle pretese avverse, perché impedita nelle verifiche degli eventi da cui originano queste ultime. È, dunque, evidente che ogni tipo di contestazione mossa nei confronti di TIM ed in particolare la richiesta rimborso di fatture, non meglio identificate, appare totalmente infondata in fatto, in quanto non provata e, pertanto, insuscettibile di accoglimento. (…). Peraltro, in termini generali in caso di domanda di storno o, comunque, di rimborso, alla parte istante è richiesto di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. È altresì necessario che l'istante documenti l'effettivo pagamento delle cifre per le quali eventualmente domandi il rimborso. 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)".

"Fermo restando quanto sopra rilevato, ad ogni buon conto, (…) nei sistemi interni dell'operatore non risulta alcuna richiesta inoltrata dalla controparte nel 2016 o in anni successivi, né volta alla attivazione del piano "TIM SENZA LIMITI", né volta alla cessazione della linea aggiuntiva e, in questa sede, la parte istante, per quanto dedotto poco sopra, non è in grado di provare il contrario.

Peraltro, in tale lasso temporale, [l'istante] ha regolarmente fruito dei servizi prestati da TIM sia sulla linea n. 055.918xxxx, sia sulla linea aggiuntiva n. 055.986xxxx (entrambe costantemente utilizzate) senza inoltrare come segnalato- contestazioni aventi ad oggetto il pricing applicato o una presunta errata fatturazione. In merito, non può sfuggire che in applicazione dell'art. 17 (Reclami riguardanti gli importi addebitati in fattura) delle Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di

base (Doc.1) "I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia entro i termini di scadenza della fattura in contestazione".

Sotto altro profilo, si deve anche segnalare che a sistema risulta un'unica a sola richiesta avanzata dalla controparte a TIM, avente ad oggetto però l'attivazione del servizio FIBRA; richiesta che, tuttavia, non poteva essere soddisfatta per ragioni tecniche non imputabili a TIM, ben note alla controparte (la quale nella stessa istanza di conciliazione dichiara "anche perchè la nostra area non è coperta dalla Fibra"). In ogni caso TIM, a fronte della richiesta ricevuta [dall'istante], nell'ottica delle trasparenza e buona fede che la caratterizza nei rapporti con gli utenti, ha comunque preso contatti con l'istante mediante la missiva del 30 settembre 2018 (Doc. 2) nella quale comunicava quanto segue "La invitiamo a mettersi in contatto con il nostro servizio Clt 191 per avere riscontro circa la richiesta di passaggio in FIBRA sulla linea 055.918xxxx, in quanto il Vostro indirizzo non risulta coperto da tale servizio FTTCAB Velocita' (UP/DOWN) NO 0.00 / 0.00 Distanza 9262.597. RinnovandoLe la nostra piena disponibilità per ogni Sua futura esigenza, Le ricordiamo che può contattare in qualunque momento il nostro Servizio Clienti 191 oppure collegarsi al sito timbusiness.it per effettuare le Sue richieste on line ed essere sempre aggiornato sulle nostre nuove proposte commerciali." La suddetta comunicazione veniva inoltrata all'indirizzo di fatturazione [dell'istante] e, dunque, risulta assistita da una presunzione juris tantum di conoscenza/conoscibilità da parte dell'istante (ciò anche in considerazione del fatto che la stessa parte produce nel fascicolo istruttorio copia di fatture e comunicazioni ricevute proprio al medesimo indirizzo).

È evidente, alla luce di tutto quanto sopra, come nessuna censura possa essere mossa al comportamento della comparente società la quale ha operato nel puntuale rispetto delle obbligazioni assunte nei confronti dell'istante e delle condizioni generali di contratto regolanti la fattispecie de qua. Infatti, si deve rilevare come in mancanza delle condizioni tecniche per l'attivazione di un servizio - ed in particolare nel caso di attivazione della FIBRA gravi sull'operatore solo un onere informativo nei confronti del cliente che, come documentato, risulta essere stato puntualmente rispettato da TIM. In applicazione delle Condizioni generali di contratto del servizio broadband (Doc.3) ed in particolare in base al disposto di cui all'art. 4.2. "il Richiedente prende atto ed accetta che la fornitura del Servizio è comunque subordinata ad un esame tecnico di fattibilità da parte di Telecom. Telecom provvederà ad informare il Richiedente circa l'esito dell'esame tecnico di fattibilità e, in caso di esito positivo, indicherà i tempi di realizzazione del Servizio, nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi di Telecom Italia. In caso di esito negativo dell'esame tecnico di fattibilità il Servizio non sarà attivato". Pertanto, in ragione di quanto sopra, TIM in ottemperanza ai propri obblighi contrattuali, ha provveduto a contattare l'istante al fine di renderlo edotto della impossibilità, non imputabile all'operatore, di convertire la linea in FIBRA e si è posta a disposizione del medesimo, per il tramite del servizio clienti, per qualsiasi ulteriore richiesta dell'istante.

Nessuna censura può essere, dunque, mossa nei confronti di TIM la quale, a fronte della regolare fruizione del servizio [della società istante] ed in mancanza di alcuna contestazione o reclamo ha correttamente fatturato i costi relativi alle due linee n. 055.918xxxx e n. 055.986xxxx.

Anche alla luce di tutto quanto sopra e ferma la già rilevata genericità della contestazione, nessun dubbio può essere sollevato sulla legittimità di tutti gli addebiti operati da TIM, sia relativamente alla linea n. 055.918xxxx, sia relativamente alla linea aggiuntiva n. 055.986xxxx. Conseguentemente, tutte le somme portate dalle fatture addebitate (…) sono integralmente dovute e pertanto la domanda avversaria non potrà essere accolta e nessuno storno o rimborso potrà, dunque, essere operato in favore della parte istante".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si osserva che:

- non merita rilievo l'eccezione sollevata dall'operatore in relazione alla carenza di legittimazione attiva, atteso che l'istanza di definizione depositata risulta compilata mediante il formulario la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato;

- non merita accoglimento l'ulteriore eccezione dell'operatore di inammissibilità per "*richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado*" atteso che, nell'attuale procedimento, non si ravvisano domande nuove rispetto al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione, non potendo qualificarsi come tale la diversa quantificazione economica della richiesta dell'istante. Infatti, come più volte enunciato dall'Autorità, l'oggetto della richiesta di definizione deve corrispondere a quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, ma ciò non va inteso nel senso che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Con riferimento alla domanda *sub i)* dell'istante *("dare seguito alla richiesta di variazione da Alice Business Voce a TIM senza limiti ADSL o FIBRA*") relativamente all'utenza n. 055 918xxxx*, "con la relativa cancellazione del numero 055986xxxx*", si rappresenta che tale richiesta sarà ricondotta nell'ambito delle competenze di questa Autorità.

La presente disamina avrà quindi ad oggetto la richiesta di restituzione/storno dei maggiori importi derivati dall'applicazione di un profilo tariffario diverso rispetto a quello voluto per l'utenza n. 055 918xxxx e lo storno della fatturazione inerente all'utenza n. 055986xxxx.

Nel merito.

L'istante lamenta la mancata attivazione da parte della società TIM del profilo tariffario "Tim Senza Limiti Adsl o Fibra", in luogo di quello applicato "Alice Business Voce" sull'utenza n. 055 918xxxx, nonché la mancata disattivazione della linea aggiuntiva n. 055 986xxxx e per ciò chiede il rimborso delle somme pagate in eccesso a causa dell'omessa modifica del pricing e della mancata cessazione della utenza ; laddove l'operatore eccepisce che "*non risulta alcuna richiesta inoltrata dalla controparte nel 2016 o in anni successivi, né volta alla attivazione del piano "TIM SENZA LIMITI", né volta alla cessazione della linea aggiuntiva"*.

Al fine di una compiuta valutazione della *res controversa*, preliminarmente si rende opportuno effettuare alcune precisazioni alla luce della documentazione versata agli atti.

L'istante con comunicazione del 13 gennaio 2016 effettuata a mezzo PEC chiedeva all'operatore "*di variare il contratto telefonico relativo alla linea 055.918xxxx, (…), applicando le [stesse] condizioni già applicate in altri numeri aziendali [contrattualizzati con Tim*]" allegando lo *screen shot* di parte di una fattura contenente l'addebito di canoni per i profili tariffari: Linea Valore +, Opzione TuttiMobili senza limiti-Profilo Zero e Tutto Senza Limiti ADSL; in data 31 luglio 2018 reiterava la richiesta di "*cambio del profilo tariffario della linea 055.918xxxx"* da Canone Alice Business Voce a TIM Tutto, oltre alla "*erogazione della linea FIBRA presso la (…) sede [dell'azienda]"*.

Con riferimento a quest'ultima missiva, l'operatore rispondeva con lettera del 3 settembre 2018, nella quale comunicava all'istante che, stante l'"*impossibilità di raggiungerl[o] telefonicamente a[i] numeri [dallo stesso] forniti in data 31/08/2018*," lo invitava "*a mettersi in contatto con il (…) servizio Clt 191 per avere riscontro circa la richiesta di passaggio in FIBRA sulla linea 055.918xxxx, in quanto (…) [l']indirizzo [dell'azienda] non risulta[va] coperto da tale servizio*".

Infine, l'istante in data 15 gennaio 2019 contestava a Tim, quanto all'utenza n. 055 918xxxx, di non avere modificato il piano tariffario con quanto richiesto in precedenza, ovvero il profilo "*senza limiti ADSL o FIBRA, continuando ad addebitar[e], illecitamente, servizi non più richiesti*", quanto all'utenza n. 055 918xxxx la mancata disattivazione della medesima "*come da (…) richiesta PEC"* specificando che l'operatore *"continua[va] ad addebitar[ne] illecitamente gli importi, di cui richied[eva] l'immediato rimborso*".

Posto quanto sopra, si richiamano le Condizioni generali di contratto del servizio allegate dall'operatore le quali, al riguardo, al punto 13.4 dispongono che: "*il Richiedente potrà recedere altresì dai Profili Commerciali, dalle Offerte di Pricing e/o dalle Opzioni in qualsiasi momento, senza pagamento di penali, fatto salvo il pagamento dei costi di disattivazione previsti nel Profilo Commerciale di riferimento, dandone comunicazione per iscritto, all'indirizzo indicato sul Conto richiesto al Servizio Clienti "191", mediante lettera raccomandata a.r. o fax con allegata fotocopia del documento d'identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Telecom Italia e, comunque, non oltre*

30 giorni dalla comunicazione del Richiedente. Resta comunque a carico del Richiedente il pagamento dei canoni/importi dovuti relativamente ai Profili Commerciali, alle Offerte e/o alle Opzioni fino alla data di efficacia del recesso".

Dunque, venendo all'esame della vicenda, emerge che, stante la mancata modifica del profilo tariffario chiesta da parte istante in data 13 gennaio 2016, la medesima abbia però omesso di attivarsi per ottenere la risoluzione della problematica riscontrata in tempi celeri, attendendo oltre 2 anni successivi alla prima comunicazione, per riformulare la richiesta di modifica del cambio tariffario all'operatore.

Sussiste pertanto un periodo temporale molto esteso durante il quale l'utente lamenta le problematiche descritte, ma a fronte dell'inerzia dell'operatore assume tuttavia una condotta del tutto omissiva, contribuendo in tal modo al perdurare del disservizio.

Tale condotta non è conformata al criterio di ordinaria diligenza, inteso alla stregua di principio giuridico di carattere generale, secondo cui "*se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.*"

L'utente, infatti, pur essendo nelle condizioni di avere tempestiva conoscenza degli addebiti di cui si duole, con la propria condotta ha contribuito al configurarsi del pregiudizio.

L'Autorità ha più volte espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi/rimborsi bisogna fare riferimento, tra le altre cose, all'applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. (Del. n. 23/17/CIR)

La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: in tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno.

Pertanto, si ritiene, anche in applicazione dei sopra indicati principio che il rimborso chiesto dall'istante debba essere riconosciuto per un lasso temporale inferiore da quello richiesto.

Tutto quanto premesso, in riferimento a parte delle richieste di cui ai punti *sub i)* e *sub ii),* in considerazione della condotta contraria ai principi di correttezza e buona fede contrattuale assunta dall'operatore Tim nei confronti di parte istante, nonché del comportamento inerte assunto da quest'ultimo, relativamente all'utenza 055 918xxxx, si dispone in capo all'operatore, la regolarizzazione della fatturazione con storno o rimborso delle maggiori somme versate per il profilo applicato "Alice Business Voce" rispetto a quello voluto , ovvero "TIM Tutto".

Ai fini del computo dei termini della sopra individuata regolarizzazione si ritiene di individuare il *dies a quo* nella data del 31 agosto 2018 (ovvero detratti 30 giorni previsti nelle Condizioni generali di contratto dell'operatore per la lavorazione della richiesta di cambio tariffario effettuata dall'istante in data 31 luglio 2018) ed il *dies ad quem* nella data del deposito dell'istanza di definizione della controversia, ovvero il giorno 19 giugno 2019.

Infine, con riferimento all'ulteriore doglianza dell'istante relativa alla "*mancata disattivazione della linea aggiuntiva n. 055.98652xxxx"* si rileva che agli atti non risulta depositata alcuna richiesta di cessazione e, pertanto, alla luce di quanto già precisato in premessa volto ad interpretare detta domanda, la richiesta di annullamento /storno della relativa fatturazione non può trovare accoglimento.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tim S.p.A. (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim S.p.A. (Kena Mobile) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, relativamente all'utenza 055 918xxxx, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa-contabile dell'istante con storno o rimborso (con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza) delle maggiori somme versate per il profilo tariffario "Alice Business Voce" rispetto a "TIM Tutto" dal 31 agosto 2018 al 19 giugno 2019.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario	Il Presidente
Cinzia Guerrini	*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)