

## **DELIBERA N. 18/2023/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX erede xxx/TIM S.p.A. (Kena mobile)  
(GU14/214781/2019)**

#### **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 dell’utente XXX, del 05/12/2019 acquisita con protocollo n. 0527028 del 05/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto residenziale per l’utenza n. 055 650xxxx, contesta all’operatore Tim S.p.A. (di seguito, per comodità, Tim) l’addebito di importi a titolo di traffico non riconosciuto a seguito di disdetta contrattuale.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- *“In data 8/10/2012 [veniva effettuata] richiesta di attivazione connessione Internet sul numero fisso 055 650xxxx, intestato a xxx (in seguito deceduto il 26/8/2014)”*.
- *“In data 10/3/2014 [veniva inoltrata] richiesta di recesso del suddetto servizio e (...) spedito a Telecom Italia Spa il router che l’operatore aveva fornito per accedere al servizio stesso. Telecom Italia però non ha dato nessun segno di riscontro e nelle fatture successive sono stati regolarmente inseriti gli importi da pagare per il pacchetto (e accessori mai richiesti come Opzione superinternet plus) fino alla data del 1/6/2018 e nonostante i vari solleciti di disattivazione”*.
- *Infatti, dalle “fatture del 2018, risulta [essere stato attivato il profilo] “Internet senza limiti + Opzione superinternet plus”*.
- *“in data 31/1/2018 (...) - informazione ricevuta da assistenza telefonica clienti - sono stati rinnovati in automatico gli stessi pacchetti “dati Internet senza*

*limiti”, mentre l’“Opzione superinternet plus”, [risultava] finalmente chiusa l’1/6/2018”.*

- *In data 13 maggio 2019 la figlia, “in qualità di erede titolare del numero di telefonia fissa 055 650xxxx”, chiedeva con PEC le seguenti fatture in formato digitale che non [era]riuscita ad estrarre dal profilo MyTim Fisso: Ultima fattura emessa anno 2012, Tutte le fatture emesse anno 2013, Tutte le fatture emesse anno 2014”.*

In data 29 novembre 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, in qualità di erede, ha chiesto, con *“quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2.900.00”*:

- i) *“il rimborso del servizio dati Internet da Aprile 2014 a Maggio 2018 compreso”. Al riguardo ha precisato che “Non avendo più tutte le fatture cartacee a disposizione e non riuscendo a ottenerle da Tim Spa né con richiesta via Pec, né attraverso l’account MyTim, l’importo richiesto rimane approssimativo, ma [ha] ragione di credere che ammonti a circa € 2.400+ Iva. A riscontro i pagamenti tramite c/c bancario e il confronto tra una delle ultime bollette dove appaiono contabilizzati i servizi Internet e le recenti, dove rimane solo il piano Voce”.*

## **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 17 giugno 2019, ha specificato preliminarmente che l’utenza interessata è di tipologia *“fissa, privata [con] n. 055 650xxxx attiva”* e che *“[l]a controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sul presunto addebito di importi a titolo di traffico non riconosciuto”.*

L’operatore ha eccepito, in via preliminare l’*“inammissibilità della istanza per violazione dell’art. 14, comma 3 del Regolamento di cui all’Allegato A della Delibera 353/19/CONS”.*

A tal fine ha rilevato che *“il Corecom Toscana in data 13 dicembre 2019 formulava, nei confronti dell’istante, richiesta di integrazione istruttoria. Il Corecom, a fronte dell’evidente incompletezza della domanda, richiedeva infatti, alla parte istante, ai sensi e per gli effetti dell’art. 14, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS, di depositare a pena di inammissibilità “Al fine della corretta determinazione della legittimazione attiva ad agire nel presente procedimento GU14, essendo la linea telefonica intestata al defunto xxx (deceduto il 26/8/2014), si richiede, entro il 17/12/2019, la seguente documentazione: 1) Certificato di morte del Sig. xxx; 2) Essendo presenti più eredi, delega alla moglie sig.ra XXX da parte degli altri eredi per essere legittimata ad agire, anche per loro conto, nel presente procedimento Gu14”.*

*“Detta documentazione avrebbe dovuto essere prodotta entro il termine del 17 dicembre 2019”.*

*“In data 17 dicembre 2019 l’istante chiedeva una proroga del termine entro il quale provvedere al predetto deposito documentale ed il Corecom concedeva la suddetta proroga. L’istante ha successivamente prodotto la documentazione richiesta in data 26 dicembre 2019”.*

Sul punto ha richiamato *“il comma 4 del citato art. 14 ai sensi del quale “Nel caso in cui l’istante abbia omesso informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità ovvero abbia erroneamente presentato l’istanza a nome di un soggetto diverso dall’intestatario dell’utenza, il CORECOM può chiedere all’utente di integrare o modificare l’istanza entro il termine di giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o delle modifiche richieste, si procede all’archiviazione del procedimento”. La citata disposizione, da un lato chiarisce in modo inequivoco che, se tutte o parte delle informazioni e dei documenti richiamati nel precedente comma 3 (cioè le informazioni ed i documenti di cui all’articolo 6 comma 1) ed il verbale di mancata conciliazione, non sono contenuti nel GUI4 l’istanza è inammissibile, dall’altro consente al Corecom di invitare l’istante a sanare l’inammissibilità”.*

*“Senonché, la norma anzidetta non è applicabile in quanto non risulta ancora entrata in vigore. Ed infatti ai sensi dell’art. 3 comma 2 della delibera 353/19/CONS “Le disposizioni del Regolamento di cui all’allegato A alla presente delibera trovano immediata applicazione, anche rispetto ai procedimenti in corso, a eccezione degli artt. 4, comma 2, 6, comma 5, e 14, comma 4, la cui applicazione è subordinata all’approvazione ed entrata in vigore delle modifiche del Regolamento applicativo approvato con delibera n. 339/18/CONS”. Considerato che il citato regolamento applicativo non è ancora stato approvato e quindi il meccanismo di correzione di eventuali cause di inammissibilità previsto dall’art. 14 comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 353/19/CONS non opera, il Corecom non avrebbe potuto invitare espressamente l’istante a correggere l’errore in cui era incorso omettendo di depositare documentazione prevista a pena di inammissibilità della istanza. Pertanto, in linea di diritto, l’istanza non potrebbe essere accolta perché priva di un elemento richiesto, con il GUI4, a pena di inammissibilità, che permane quindi pur se l’istante ha provveduto, nei termini prescritti ma in data successiva al GUI4, a depositare la documentazione omessa”.*

*“Ciò premesso, nel caso di specie, l’istante ha dato seguito, alla richiesta di integrazione documentale non rispettando il termine inizialmente concesso. Che la produzione documentale debba essere effettuata, con il GUI4 solo al momento della istanza, a pena di inammissibilità, risulta chiaro dal terzo comma dell’art. 14 del Regolamento (“A pena di irricevibilità, l’istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GUI4 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all’articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso”) nonché dalla norma ivi*

*richiamata, contenuta nel precedente art. 6 (che impone che nella istanza di conciliazione siano indicati i reclami ed i documenti allegati)”.*

*“Il Regolamento prevede che la istanza di cui all’art. 14 debba far riferimento al verbale, ai reclami ed agli altri documenti presentati in conciliazione perché si tratta, come ben scritto in detto articolo, di una istanza di definizione della controversia iniziata con la istanza che introduce il procedimento di conciliazione: quello introdotto con il GU14 non è quindi un diverso grado della controversia ma è la stessa controversia di cui l’istante chiede la definizione nel caso di esito negativo del tentativo di conciliazione. Ciò spiega il motivo per cui in definizione le richieste non possono essere variate e all’organo giudicante debbano essere sottoposti, con il GU14, gli stessi documenti presentati in conciliazione”.*

*“Si chiede in conclusione che l’istanza presentata dalla Sig.ra XXX sia dichiarata inammissibile in quanto la medesima non ha depositato, con il GU14, i documenti richiesti a pena di inammissibilità”.*

Nel merito l’operatore ha dedotto *“l’infondatezza delle richieste avanzate, la genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti e la corretta prosecuzione del ciclo di fatturazione”*, evidenziando che:

*“Parte istante lamenta il presunto addebito di importi a titolo di traffico non riconosciuto. A tal proposito riferisce di aver richiesto la cessazione del servizio internet in data 10 marzo 2014 e che invece Tim avrebbe effettivamente cessato il servizio soltanto in data 1 giugno 2018. Dalle verifiche nei sistemi interni Tim non risulta alcuna richiesta di cessazione del servizio internet e l’istante non è in grado di dimostrare il contrario stante l’assenza di allegazioni probatorie sul punto”.*

Sul punto la società TIM ha specificato che *“con la riconsegna del modem, spedito all’operatore il 17 marzo 2014, l’istante richiedeva la mera cessazione del noleggio dell’apparato non già la cessazione del servizio internet. La richiesta di cessazione del noleggio del modem è stata infatti tempestivamente lavorata ed il servizio è stato cessato in data 17 aprile 2014”.*

L’operatore ha ribadito *“che la riconsegna del modem non comporta la richiesta di cessazione del servizio internet in quanto si tratta di due servizi totalmente differenti. Se Tim avesse cessato il servizio internet senza una esplicita richiesta ma soltanto in virtù della riconsegna del router l’istante avrebbe potuto lamentare la mancata fornitura del servizio. In altri termini, al fine di garantire quindi la regolare fornitura del servizio internet Tim non avrebbe potuto provvedere alla cessazione dello stesso in assenza di una esplicita richiesta scritta. Sino al 1 giugno 2018 l’istante non ha mai richiesto la cessazione del servizio internet che di conseguenza è stato regolarmente fornito e del quale l’istante ha usufruito”.*

*“A seguito della predetta richiesta del 1 giugno 2018 Tim in data 12 giugno 2018 emetteva l’ordine di cessazione del servizio internet. Pertanto, non corrisponde al vero quanto lamentato dall’istante in merito al presunto addebito per traffico non riconosciuto in quanto non è mai stata richiesta la cessazione del servizio internet*

*prima del 1 giugno 2018. Ne deriva che l'avversa istanza non potrà trovare accoglimento”.*

Poi, l'operatore ha evidenziato l'“*infondatezza e l'assenza di allegazioni probatorie in punto di rimborso.*”

*La Sig.ra XXX, inoltre, richiede il rimborso di somme pagate ma asseritamente non dovute, senza tuttavia indicare, né le fatture contestate, né tantomeno gli importi asseritamente non dovuti. È, dunque, evidente che ogni tipo di contestazione mossa nei confronti di TIM ed in particolare la richiesta di rimborso di fatture, non meglio identificate, appare totalmente infondata in fatto, in quanto non provata e, pertanto, insuscettibile di accoglimento”.*

*“Invero, in caso di domanda di rimborso alla parte istante è sempre richiesto di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso. È altresì necessario che l'istante documenti l'effettivo pagamento delle cifre per le quali eventualmente domandi il rimborso. A nulla rileva che l'istante non sia più in possesso delle fatture in quanto le stesse sono state regolarmente inviate e tale circostanza non è stata contestata”.*

*“Pertanto la domanda di rimborso delle somme asseritamente pagate, dovrà essere inesorabilmente rigettata. Alla luce delle considerazioni sopra riportate nessuna delle domande avversarie risulta meritevole di accoglimento in quanto infondata nel merito e comunque sfornita di prova”.*

Infine, l'operatore ha concluso insistendo in via preliminare, sull'eccezione di inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 14 comma 3 e art. 6 comma 1 del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera 353/19/CONS, e nel merito, per il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti.

### **3. La replica dell'istante**

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una nota di replica in data 14 febbraio 2020 alla memoria difensiva di Tim precisando quanto segue:

*“Punto2/1: È evidente che la copia della richiesta cartacea per la cessazione del servizio Internet non risulti poiché non è stata ritrovata tra i nostri documenti a disposizione e Tim S.p.a. afferma che tale richiesta, in data 10/3/2014, non l'abbia mai ricevuta. A tal proposito, non ricordando dopo tanto tempo in che data fosse stata inviata la richiesta di cessazione del servizio, e a differenza di quanto asserisce Tim S.p.a., nel 2018 contattava il Servizio Clienti Tim (già Telecom) e proprio da quel canale risaliva alla data della richiesta: l'operatore che ha risposto non avrebbe mai potuto avere quel dettaglio se non fosse stato già memorizzato tra dati del cliente”.*

*“Inoltre, Tim S.p.a. afferma che il servizio Internet contestato è stato poi concluso in data 1/6/2018 in base a nessun tipo di richiesta avanzata. Sul punto più volte era stato chiamato il Servizio Clienti per reclamare la mancata cessazione, confidando nell'invio a buon fine della suddetta richiesta nel 2014. Ulteriori a questa non sono state inviate. Forse nel tempo sono cambiate le modalità e nel 2014 era obbligatoria*

*una richiesta di cessazione cartacea/Pec mentre nel 2018 era sufficiente un reclamo al Servizio Clienti. Questo punto non è chiaro”.*

*“Punto 2/2: Tim S.pa. sostiene di non aver ricevuto né un importo dettagliato di richiesta né tutte le fatture che attestino tale importo. Suddette fatture non potranno essere fornite finché Tim S.p.a. non risponderà alla richiesta di copie, inviata via Pec in data 13 maggio 2019, per la quale non è stata data alcuna risposta (copia allegata nel fascicolo documentale). Tim S.p.a. ha ragione di affermare che nel tempo aveva già inviato le fatture dettagliate (naturalmente, altrimenti come avremo potuto saldare gli importi?), ma sembra credibile che il servizio di duplicazione dei documenti contabili emessi, gratuito o a pagamento, sia tra quelli forniti agli utenti che ne abbiano necessità”.*

*“Non sono producibili le copie originali, perché xxx, che saldava le fatture con addebito diretto su conto corrente bancario, eliminava subito un tutto il cartaceo superfluo, i quali importi e pagamenti poteva facilmente ritrovare sulle scritture della Cassa di Risparmio di xxx, di cui era cliente. Tale abitudine familiare l’ha ereditata XXX”.*

*“Infatti a replica degli effettivi pagamenti a cui si riferisce Tim S.p.a. sono dimostrabili, su richiesta del Conciliatore (e risultava già comunicato all’inizio della richiesta di risarcimento) tutti i saldi delle fatture emesse in riferimento al periodo 10/3/2014 - 1/6/2018 attraverso le copie degli estratti conto che xxx ha facilmente fornito, dietro compenso, per il duplicato dei documenti già precedentemente forniti trimestralmente ai suoi clienti xxx e XXX”.*

#### **4. 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 deve dichiararsi l’ammissibilità della documentazione prodotta dalla parte istante, attestante la qualità di erede, trattandosi di documenti che si riferiscono a circostanze già espresse nel formulario UG e, per altro, non oggetto di contestazione nel verbale di conciliazione.

Ciò premesso, la presente controversia s’incentra sulla ritardata lavorazione del recesso contrattuale da parte dell’operatore.

##### Sulla ritardata lavorazione del recesso

L’istante lamenta una mancata lavorazione del recesso contrattuale inviato il 10 marzo 2014, cui seguiva la restituzione del router “che l’operatore aveva fornito per accedere al servizio stesso” tramite raccomandata A/R del 17 marzo 2014.

Di contro l’operatore Tim, nei propri scritti difensivi, ha dedotto che, “[d]alle verifiche nei sistemi interni (...), non risulta alcuna richiesta di cessazione del servizio internet e l’istante non è in grado di dimostrare il contrario stante l’assenza di allegazioni probatorie sul punto”.

La società TIM ha ulteriormente specificato che, “*con la riconsegna del modem, spedito all’operatore il 17 marzo 2014, l’istante richiedeva la mera cessazione del noleggio dell’apparato non già la cessazione del servizio internet. La richiesta di cessazione del noleggio del modem è stata infatti tempestivamente lavorata ed il servizio è stato cessato in data 17 aprile 2014*”.

La domanda *sub i)* può essere accolta nei termini di seguito esposti.

*In primis* va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell’art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell’impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell’articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, “*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l’utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Con riferimento al caso che ci occupa, risulta agli atti la restituzione dell’apparato in uso con spedizione tramite raccomandata del 17 marzo 2014 da parte dell’istante, il quale deduce di aver inviato una precedente lettera di recesso a causa del decesso del titolare della linea.

Oltre a risultare incontestata fra le parti la restituzione del *router* lo altrettanto che tale invio non fosse stato accompagnato da alcuna specifica richiesta di cessazione del servizio di solo noleggio dell’apparato, come asseritamente ipotizzato dall’operatore.

Sul punto si configura come illegittimo il comportamento dell’operatore che rimanga del tutto silente, contestando solo *ex post* l’assenza di una lettera di recesso, e provveda alla sola cessazione del servizio di noleggio del router senza dare prova di aver ricevuto specifica richiesta in tal senso e senza aver contattato l’utente per chiarire la sua volontà.

Inoltre deve evidenziarsi che, a conferma della posizione dell’istante circa la sua volontà di recedere dal contratto, non esiste prova agli atti che lo stesso abbia manifestato, in qualità di erede, l’interesse al subentro della linea.

Pertanto, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell’istante, né di Tim, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso trascorsi trenta giorni

dall'invio dell'apparato da parte dell'istante in data 17 marzo 2014. Tale invio si intende consegnato all'operatore in data 22 marzo 2014 (considerati i 4 giorni lavorativi previsti da Poste Italiane come tempo massimo di consegna per la posta raccomandata calcolati a partire dal 17 marzo 2014, data di spedizione della raccomandata A/R all'operatore).

Quindi, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel 22 aprile 2014.

Alla luce di quanto sopra esposto, con riferimento alla domanda *sub i*), l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 055 650xxxx, a far data 22 aprile 2014 (efficacia del recesso), fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito emesse e ad eccezione fatta per i costi di disattivazione, in ossequio al disposto delle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, approvate con delibera n. 487/18/CONS; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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 dalla Sig.ra XXX (Erede xxx), in data 05/12/2019 acquisita con protocollo N. 0527028 del 05/12/2019 nei confronti di TIM S.p.A. (Kena mobile).
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza), di tutta la fatturazione riferita all'utenza n. 055 650xxxx, a far data 22 aprile 2014 (efficacia del recesso), fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito emesse e ad eccezione fatta per i costi di disattivazione, in ossequio al disposto delle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, approvate con delibera n. 487/18/CONS; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*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.)