



DELIBERA N. 169/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /TIM S.p.A. (Kena mobile)

(GU14/503400/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 19 dicembre 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 Comitato Regionale 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 23/02/2022 acquisita con protocollo n. 0066337 del 23/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 0573 80xxxx, contesta all’operatore Tim S.p.A. (di seguito, per comodità, Tim) la fatturazione di importi difforni da quanto concordato in sede di adesione contrattuale, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- *“in data 6.4.2018 (...) stipula[va] contratto con offerta mensile di euro 30,00 tutto compreso oltre a 10,00 euro mensili per SIM mobile comprensiva di chiamate illimitate e 5Gb di traffico internet”;*
- Riceva e-mail del 9 aprile 2018 dall’agente incaricato Tim, con la quale, *“come da accordi”*, inviava *“la proposta con cui [era stato] sottoscritto il contratto”*. Specificava quanto segue: *“Al costo di 30 euro mese con il telefono fissi [sono comprese] chiamate illimitate verso fissi e cellulari e la fibra senza spese di attivazione e il modem compreso nelle 30 euro. Per le sim del cellulare a 10 euro mese chiamate illimitate fissi e cellulari a 5 giga di internet”;*
- Successivamente constatava che *“le fatture [risultavano] decisamente superiori al pattuito con addebiti per modem e fibra che [invece] dovevano essere ricompresi nell’offerta”*.
- recedeva dal contratto, *“ma continua[va] a ricevere richieste di pagamento non dovute, oltre che prescritte”;*
- con PEC del 26 gennaio 2022, inviata per il tramite del legale, contestava che *“oltre due anni dopo dalla emissione delle fatture di chiusura, di cui a suo tempo non ebbe copia, si vede[va] contattare da società di recupero crediti per conto di TIM, la quale avanza illegittima pretesa creditoria. In particolare verrebbero applicati costi a titolo di contributi abbonamenti, costi per "superfibra" e*

"tuttofibra", costi di vendita router ecc e nulla di ciò era stato a suo tempo specificato dall'agente commerciale, che colpevolmente, lo aveva omesso".

- *Nel reclamo contesta gli addebiti in quanto "venivano applicati i costi della fibra, il costo del router ed altre spese che avrebbero dovuto essere comprese nella tariffa mensile (si veda fattura n. 8L0058xxxx del 6.08.2018 euro 111.68)".*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"storno insoluto"*;
- ii) *"indennizzo per mancata risposta al reclamo"*.

In data 22 febbraio 2022 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.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 26 aprile 2022, ha preliminarmente eccepito l'*"[g]enericità ed indeterminazione nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di rimborso"*.

Con riguardo all'oggetto della controversia, l'operatore ha evidenziato: *"Utenza fissa n. 058662xxxx; Utenza mobile non indicata - private - cessate"*.

La società TIM ha eccepito che *"[l]e avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale. La parte istante, infatti, sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni contrattuali differenti rispetto a quelle approvate all'esito dell'attivazione del nuovo piano e, sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere storni ed indennizzi e rimborsi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale. Invero, non viene nel dettaglio specificata la tipologia di servizi attivati e asseritamente non richiesti, la data di decorrenza del presunto piano non voluto e, infine, la durata della presunta applicazione di servizi non richiesti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa."*

La società TIM ha dedotto in memoria che la società istante, *"inoltre, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto non ha nemmeno indicato puntualmente l'ammontare delle differenze economiche contestate. Non viene prodotto né il contratto, né tantomeno la proposta che si assume inadempita da TIM. Non sono, infine, allegati né segnalazioni né reclami inviati a TIM"*.

La società TIM ha aggiunto *"che la parte istante non ha neppure depositato le fatture contestate per le quali oggi viene richiesto lo storno/rimborso, né tantomeno la prova del relativo pagamento. 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 il rimborso o lo storno. L'istante deve inoltre puntualmente documentare gli importi corrisposti per i quali domanda la restituzione. 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). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito il mancato accoglimento della domanda “non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno” (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale “la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse”; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIRper la quale “non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica”). 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”.

La società TIM ha respinto in quanto infondata la contestazione circa l'errata “[a]pplicazione delle condizioni contrattuali regolarmente volute e assentite dall'istante” e la conseguente richiesta di storno.

Al riguardo il gestore telefonico ha ritenuto “opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi”.

- *“A nome della XXX, risulta attivato dal 19 aprile 2018 un contratto con offerta LINEA VALORE + pricing tutto mobili senza limiti, a seguito del rientro in TIM della linea 058662xxxx. In base alle condizioni approvate espressamente nella proposta sottoscritta dall'istante (Doc.1+2) la linea è stata attivata come TUTTO FIBRA con router, al prezzo di €70/bimestre +rata router in vendita di euro 12,20 al mese. Al contempo l'istante ha effettuato anche portabilità della linea mobile 347 645xxxx, attivando l'offerta TIM EUROPA 5GB. Evidente la corrispondenza tra i pricing ed i servizi richiesti in contratto e quelli applicati, all'esito della adesione alla proposta contrattuale”.*
- *“TIM, una volta ricevute le proposte di attivazione per linee mobili e linea fissa, come formulate dall'istante (cfr.Doc.1- 2), ha provveduto ad attivare le linee ed i servizi richiesti, nei tempi previsti nelle condizioni di contratto e ad iniziare i relativi cicli di fatturazione, inoltrando i conti telefonici, presso l'indirizzo indicato dalla parte istante nella proposta citata”.*
- *“La XXX, di contro, dopo aver sottoscritto le proposte e dopo aver iniziato a fruire di tutti i servizi e delle linee richieste, non esercitava recesso o la disdetta e, soprattutto, non inoltrava alcun reclamo a TIM”.*
- *“Le linee attive a nome della [società istante] ed i relativi servizi, dunque, risultano espressamente richiesti, voluti e, soprattutto, fruiti dalla parte istante. Pertanto, gli addebiti operati da TIM, in tutti conti emessi per le linee sopra indicate, sono coincidenti con le condizioni economiche relative ai pricing richiesti/approvati in contratto”.*

- “[e]merge con chiarezza, pertanto, come TIM abbia correttamente applicato le sole condizioni approvate e volute dall’istante e, soprattutto, come le doglianze avversarie siano totalmente destituite di fondamento”.
- “nessun reclamo perveniva a TIM in merito ad alcuna delle problematiche oggi sottoposte all’attenzione del Corecom”.
- “Non è, inoltre, presente a sistema alcuna valida missiva di recesso, inoltrata a TIM nei termini e con le modalità indicate delle condizioni di contratto, espressamente approvate dall’istante nelle proposte poco sopra richiamate”.
- “In ragione di quanto sopra, tutte le fatture emesse da TIM per le linee fisse e mobili, oggetto del presente procedimento, sono legittime e dovute e, come tali, dovranno restare ad integrale carico di parte istante. Non potranno, pertanto, essere riconosciuti rimborsi o storni a favore dell’istante il quale dovrà, pertanto, restare obbligato al saldo degli insoluti a sistemi ammontanti ad €639,53 per il lato fisso e ad € 177,09, per il mobile”.

L’operatore Tim ha, inoltre, evidenziato l’ “[i]nsussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini di liquidazione di indennizzi”.

Al riguardo l’operatore ha “rileva[to] che dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto ed abbia puntualmente applicato le sole condizioni contrattuali concordate con l’istante. Pertanto, l’esponente società non ha in nessun modo determinato l’insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell’indennizzo. A ciò si aggiunga che per tutte le doglianze sollevate da controparte nell’istanza, non risultano pervenuti e, comunque, non risultano documentati reclami. In proposito, invero, giova richiamare il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo i quali, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo (“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”) e, dall’altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da “continenza, anche in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato (“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere l’indennizzo nell’ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione e, a fortiori, quando tale reclamo non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato, come nel caso di specie. Per le medesime ragioni non è possibile accogliere la domanda volta alla liquidazione di un indennizzo per l’asserita mancata risposta ai reclami. Anche sotto tale profilo, infatti, per ottenere la liquidazione dell’indennizzo invocato, ex art. 12 Delibera 347/18 CONS, deve essere documentato - con onere a carico di parte istante- l’effettivo invio di un reclamo specifico rispetto alla problematica lamentata, capace di porre l’operatore in condizioni di effettuare le verifiche necessarie; reclamo che, come dedotto, nel caso di specie, non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato. Nel caso di specie, dunque, non sussistono i presupposti per riconoscere a

favore dell'istante nessuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Nessuna delle domande avversarie può, dunque, essere accolta”.

L società TIM ha concluso ribadendo che *“l'avversa istanza [è] infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti”.*

3. La replica dell'istante.

La parte istante, con nota del 26 aprile 2022, nell'ambito del contraddittorio, per il tramite del legale di fiducia ha precisato che:

- *“in data 06.04.2018 stipula[va] il contratto TUTTO FIBRA prodotto dal gestore. A pagina 2/2 della proposta di attivazione del servizio, si legge la firma dell'incaricato alla vendita (...);”*
- *“in data 09.04.2018, riceve[va] dal venditore la mail che si produce in copia, che conferma il costo di 30 euro/mese con chiamate illimitate verso fissi e cellulari e Fibra senza spese di attivazione e modem compreso nel prezzo. Anche per la sim, nella stessa mail del venditore (...), si conferma il costo di euro 10/mese con chiamate illimitate a fissi e cellulari e 5 GB di Internet”.*
- *“Nella sostanza, così non fu, perché le fatture successive riportano invece costi Fibra per euro 50,00/mese e costo modem per euro 12,20/mese”.*

Parte istante ha concluso *“insiste[ndo] pertanto nello storno dell'insoluto perché non dovuto”.*

Inoltre parte istante ha ribadito quanto segue: *“TIM non ha mai risposto al reclamo PEC del 26.01.2022 che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna al gestore; pertanto si insiste anche nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo”.*

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.

Sulla difformità delle condizioni della fatturazione rispetto alle condizioni pattuite con l'agente

Parte istante lamenta che *“in data 6.4.2018 (...) stipula[va] contratto con offerta mensile di euro 30,00 tutto compreso oltre a 10,00 euro mensili per SIM mobile comprensiva di chiamate illimitate e 5Gb di traffico internet”.* Di contro l'operatore ha dedotto in memoria la correttezza della fatturazione emessa relativamente al contratto convergente fisso-mobile *“attivato dal 19 aprile 2018 (...) con offerta LINEA VALORE + pricing tutto mobili senza limiti”.*

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

Preliminarmente deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto non ritenendo di incorrere nella fatturazione di importi eccedenti la somma mensile di *“euro 30,00 tutto compreso oltre a 10,00 euro mensili per SIM mobile comprensiva di chiamate illimitate e 5Gb di traffico internet”.*

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Occorre, inoltre, richiamare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Sul punto, a fronte della contestazione dell'istante, che ha documentato il ricevimento dell'offerta dall'agente incaricato mediante e-mail, deve rilevarsi che le argomentazioni difensive di TIM, come tali, non risultano sufficienti a ritenere giustificati

i costi contestati dall'istante. Infatti l'operatore avrebbe dovuto dare prova di aver fatturato detti costi conformemente alle previsioni contrattuali prospettate in sede di adesione contrattuale con dettaglio del *pricing* applicato.

Ciò posto, in mancanza di evidenza documentale dell'avvenuta comunicazione da parte dell'operatore delle condizioni economiche applicate per la fornitura dei servizi e della loro accettazione da parte dell'utente, i fatti dedotti dall'istante devono ritenersi non fondatamente contestati da TIM, sulla quale, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sul gestore telefonico l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che quest'ultimo non ha dato evidenza probatoria della correttezza degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l'applicazione delle condizioni economiche accettate dall'utente.

Pertanto deve disporsi, con riferimento all'utenza n. 0573 80xxxx, la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati in eccedenza rispetto alla somma di *“euro 30,00 tutto compreso oltre a 10,00 euro mensili per SIM mobile comprensiva di chiamate illimitate e 5Gb di traffico internet”*. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo inviato con PEC del 26 gennaio 2022, ritualmente consegnato, inviata per il tramite del legale, laddove l'operatore dichiara che la parte istante *“non inoltrava alcun reclamo a TIM”*.

La domanda *sub ii)* non può essere accolta, atteso che l'udienza di conciliazione si è svolta in data 22 febbraio 2022 quindi entro i 30 giorni

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile), con riferimento all'utenza n. 0573 80xxxx, è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) oltre

agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM dal sorgere del rapporto contrattuale fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati in eccedenza rispetto alla somma di *“euro 30,00 tutto compreso oltre a 10,00 euro mensili per SIM mobile comprensiva di chiamate illimitate e 5Gb di traffico internet”*. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa 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, 19 dicembre 2023

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.)