

**DELIBERA N. 5/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/ TIM XXX**

**(GU14/512807/2022)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 28/02/2023;

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 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta nell'anno 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 29/03/2022 acquisita con protocollo n. 010XXX5 del 29/03/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 28/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 17/01/2022, la società istante ha presentato istanza di definizione in data 29/03/2022 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue.

“L'azienda sottoscrive contratto nel 2017 con agente commerciale con il quale scambia mail per attivazione servizio NICI. Dapprima detto agente si certifica come referente diretto Telecom ma, successivamente alla stipula contrattuale la controfirma è di altra persona. Tralasciando ciò il servizio attivato con vincolo di 36 (rispettato dalla stessa Pulivax srl) è stato parzialmente difforme laddove i costi pattuiti erano ampiamente inferiori (si dispone del contratto 2017). Di fatto il costo è stato maggiorato con servizi non richiesti oltre che servizi dati assolutamente non conformi. La fatturazione avrebbe dovuto inglobare fisso e mobile. In allegato anche preventivo di spesa firmato con costo che, avrebbe dovuto essere al netto della rateizzazione dei prodotti per nr.2 sedi ivi inclusa connettività pari ad € 400.00 bimestre. Ad oggi la XXX ha rispettato il contratto ma chiede non solo di avere riscontro alle segnalazioni effettuate dal 2017 lato fisso e mobile ma altresì i LOG di connettività al fine di avere evidenza della reale fornitura erogata. Si precisa che, stante la problematica i LOG sono fondamentali e, che ci si riserva di

annettere ulteriore documentazione. In allegato ampia e corposa documentazione laddove risulta essere anche presenti PIU' ERRORI AMMESSI DAL GESTORE”.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

a) Storno della eventuale posizione debitoria e ritiro della eventuale pratica di recupero del credito;

b) Indennizzi per “attivazione profilo e servizi non conformi, mancato rispetto condizioni contrattuali, mancato riscontro a reclami e segnalazioni oltre che mancato rispetto oneri informativi e proposizione commerciale difforme ...”.

## 2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 13/05/2022, TIM ha chiesto il rigetto delle istanze avversarie in quanto infondate in fatto e in diritto e ricostruito la vicenda come nel seguito.

Lato fisso, l'istante disponeva di 2 collegamenti NICI in virtù di due contratti sottoscritti in data 01/03/2017.

Il primo collegamento, attivato in data 09/06/2017 nella sede di via A X, 18 Parma, fattura attivazione 4/17 (allegata) si componeva delle seguenti linee:

052XXXXXX715 servizio;

052XXXXXX704 connettività;

052XXXX488 – 052XXXX373 – 052XXXX323 linee voip.

In data 18/05/2021 sono migrate ad altro OLO le linee 052XXXX488 e 052XXXX323, mentre la linea 052XXXX373 non risulta migrata.

“Vedasi verifica di wholesale: DN 052XXXX488 – 052XXXX323 XXX Risulta attivo NP CLOUD ITALIA dal 18/05/2021 (UNICAC allineato) In NOW è presente scheda di ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA con olo CLOUD ITALIA in stato CHIUSO con DRO 05/05/2021 DAC 18/05/2021 DES 18/05/2021 e notificata il 18/05/2021.

La LINEA IP CENTREX - VOIP cessa in crm business in data 31/05/2021.

DN 052XXXX373 XXX In UNICAC risulta NON PORTATO. Non sono presenti richieste. La LINEA IP CENTREX - VOIP cessa in crm business in data 08/02/2022. DN 052XXXX280 XXX Non sono presenti richieste. Linea disponibile in cmr business.”.

Il secondo collegamento, attivato in data 28/09/2017 nella sede di via A. Y – fattura di attivazione 6/17 (allegata) – si componeva delle seguenti linee:

052XXXXXX894 servizio;

052XXXXXX423 connettività;

052XXXX280 linea voip cessata.

Gli addebiti risultano conformi a quanto sottoscritto dall'istante (allegato).

All'esito delle verifiche svolte, non risultano nei sistemi richieste di cessazione.

Risultano cessate le seguenti linee:

052XXXXXX167 MY SECURITY AREA in data 07/06/2021;

052XXXXXX715 servizio NICI in data 18/06/2021;

052XXXXXX704 INTERNET PROFESSIONAL FIBRA 30M ADAPTIVE in data 15/06/2021;

052XXXXXX894 servizio NICI in data 07/07/2021;

052XXXXXX423 INTERNET PROFESSIONAL FIBRA 30M ADAPTIVE in data 07/06/2021;

052XXXXXX899 MY SECURITY AREA in data 07/06/2021.

Insoluto pari ad euro 5.684,67.

Lato mobile, in data 16/12/2016 era stato sottoscritto contratto per la portabilità di 5 linee:

- 348XXXX491, 348XXXX492, 346XXXX241 e 349XXXX075 con profilo Promo VIP 24,90 TIM PROFESSIONAL EUROPA VERA (canone mensile €24,90 + Iva per linea);

- 348XXXX493 con profilo Tim Professional Large (canone mensile in promozione €23,90 + Iva).

Successivamente, in data 03/05/2017 (allegato) venivano richiesti:

- Cambio profilo sulla linea 348XXXX493 (TIM EUROPA START, con canone mensile euro 3,00 + Iva);

- Attivazione di una nuova linea (338XXXX270) con profilo TIM EUROPA UNLIMITED (canone mensile euro 20,00 + Iva, oltre ad opzione 5 Eurogiga con canone mensile di euro 15,00 + Iva).

A gennaio 2018 l'istante ha richiesto la cessazione della linea 346XXXX241, avvenuta in data 27/02/2018 in esenzione spese (nonostante prevedesse un corrispettivo di recesso anticipato di euro 83,33 + Iva) in quanto sosteneva che doveva essere sostituita dalla 338XXXX270 (vedi PEC 17/01/2018 riscontrata telefonicamente e con lettera del 16/04/2018, allegato).

Inoltre, la linea 338XXXX270 è stata riposizionata sul profilo TIM EUROPA 6GB (15,00 euro) a maggio 2018 a seguito di offerta telefonica di retention (visibile dalla fattura del 4/18 e lettera di conferma del 07/05/2018, allegato).

Tale contestazione è stata gestita con udienza paritetica del 25/05/2018 con rimborso di euro 500,00 tramite assegno, incassato in data 07/02/2019.

In data 22/07/2019 (allegato) è stato richiesto cambio profilo per TIM LARGE (canone mensile euro 30,00 + Iva per linea) per le utenze 348XXXX491, 348XXXX492 e 349XXXX075, regolarmente avvenuto e visibile dalla fattura del 6/19.

Per effetto di tale cambio, che ha comportato la cessazione anticipata del vincolo dei 24 mesi, nella fattura 7X02XXXX22 del 5/21 sono stati addebitati corrispettivi di recesso anticipato per euro 249,99 + Iva (euro 83,33 per ciascuna linea).

Pertanto, per quel che concerne le utenze mobili, il contratto ed i relativi addebiti risultano conformi a quanto sottoscritto dal cliente.

La fattura nr.7X04XXXX16 del 1/22 scoperta contiene solo indennità di mora per il ritardato pagamento del 5/21.

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

In data 16/06/2022 l'istante ha prodotto agli atti un ulteriore documento (rappresentato da una PEC di disdetta datata 1 marzo 2021) e fatto richiesta di rimborso, mentre nulla ha replicato rispetto alla ricostruzione offerta dall'operatore attraverso la memoria e la documentazione ad essa allegata.

### **4. Motivazione della decisione**

In primis, è necessario precisare che nessuna valenza può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante in fase di repliche, poiché tale specifica fase

procedurale va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva (ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica).

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa.

Nemmeno può essere presa in considerazione, in quanto tardiva, la domanda di rimborso inserita a fascicolo in data 16 giugno 2022, nell'imminenza dell'udienza di discussione.

Tanto premesso, è possibile passare all'analisi dei fatti alla base delle doglianze di parte attrice, che, genericamente, lamenta la fatturazione di importi maggiori per "servizi non richiesti oltre che servizi dati assolutamente non conformi" laddove "la fatturazione avrebbe dovuto inglobare fisso e mobile ... con costo che avrebbe dovuto essere al netto della rateizzazione dei prodotti per n. 2 sedi ivi inclusa connettività pari ad euro 400,00 bimestre".

A supporto della propria posizione, l'istante (si precisa a tal fine che il preventivo di spesa indicato in formulario non è stato rinvenuto a fascicolo) ha allegato:

-fattura n. C12XXXXXXXXXXXX662 del 08/02/2017 di euro 1.092+IVA22%=1332,24 emessa per la vendita rateizzata a 24 mesi di n. 1 Samsung Galaxy s/LTE 32GB (euro 600,00) e n. 1 Huawei P9 LTE+Titanium Grey (euro 492,00);

-dettaglio fattura n. 682XXXXXXXXXX280 del 13/06/2017 portante voci di costo per "Vendita Apparati New Generation";

-dettaglio fattura n. 682XXXXXXXXXX478 del 24/10/2017 portante voci di costo per "Vendita Centralini".

Ha inoltre allegato segnalazioni/riepiloghi di contatti con l'operatore sia per guasti che per importi ritenuti non dovuti.

Mancano, tuttavia, fatture relative al servizio fisso/mobile e per il quale l'istante confidava di sostenere, come visto sopra, un costo di euro 400,00/bimestre.

Per la ricostruzione della vicenda si è dunque utilizzata la documentazione prodotta da TIM da cui risulta quanto segue.

Alla data dell'1 marzo 2017, parte istante sottoscriveva due proposte di contratto di TIM Impresa Semplice (rispettivamente per le sedi in Parma alle vie A. X, n. 18, e A. Y, n. 30/32), secondo le Condizioni Generali di Contratto ed in base alle Condizioni Generali ed Economiche dello specifico servizio/prodotto richiesto, contenute nel relativo profilo commerciale, che il cliente dichiara di conoscere e accettare.

I moduli sottoscritti prevedono:

-nella sezione “Comunicazione Integrata Smart - Profili Commerciali”:

per la sede di via A.X: per la “componente servizio” la “conversione linee TIM tradizionali” con number portability e UnaTantum rateizzata, mentre per la componente “connettività e TIR” l’opzione “TIR Standard” con “linea per verifica vendibilità” con promo “InTandem”;

per la sede di via A.Y: per la “componente servizio” un “nuovo impianto” con UnaTantum rateizzata, mentre per la componente “connettività e TIR” l’opzione “TIR Standard” con “linea per verifica vendibilità” e le due promo c.d. “Tutto” e “InTandem”;

-nella sezione “ICT Infrastrutturali - Profili Commerciali”, per ciascuna sede, l’attivazione della security solution “My Security Area” con profilo E.

Sottoscrizione e timbro dell’istante sono presenti, oltre che nella modulistica appena considerata, anche nel documento di sintesi della spesa totale (relativa ad entrambe le sedi) per il “Servizio Comunicazione Integrata Smart”.

A seguire, le voci di costo che la compongono:

-euro 1.082,37, rateizzati su 36 mesi, per adeguamento LAN;

-euro 100,00 UnaTantum rateizzata (euro 50,00 per sede);

-euro 202,50/mese canone per il “Servizio Comunicazione Integrata”;

-euro 230,00/mese canone “Connettività” (euro 115,00 per sede);

-euro 110,00/mese canone “TIR Standard” (euro 55,00 per sede).

Per prodotti in vendita rateizzata a 36 mesi e servizi aggiuntivi sono previsti i seguenti costi:

-euro 16,00 (sede 1) per n. 4 telefoni fissi (rata mensile euro 12,00+manutenzione euro 4,00);

-euro 4,00 (sede 2) per n. 1 telefono fisso (rata mensile euro 3,00+manutenzione euro 1,00);

-euro 19,00 (per le due sedi) per n. 1 cordless (rata mensile euro 6,50+manutenzione euro 3,00);

-euro 36,00 (per le due sedi) per n. 1 access point wi-fi (rata mensile euro 13,00+manutenzione euro 5,00);

-euro 20,00 (per le due sedi) per n. 2 cordless aggiuntivo (rata mensile euro 7,00+manutenzione euro 3,00);

-euro 32,00 (per le due sedi) per n. 1 switch 24 porte (rata mensile euro 11,50+manutenzione euro 4,50);

-euro 6,00 (per le due sedi) per n. 1 adattatore fax (rata mensile euro 2,00+manutenzione euro 1,00).

In base a tanto è evidente come, solamente in relazione ai canoni dovuti per il servizio, la connettività ed il centralino, l'istante abbia accettato di sostenere una spesa mensile di euro 542,5 (202,50+230+110) che supera la cifra di 400,00 euro invocata come quella pattuita e comprensiva di fisso e mobile.

Quanto ai prodotti in vendita a rate e relativa manutenzione, la spesa mensile risultante da detto riepilogo è pari ad euro 72,5 per la prima sede e 60,5 per la seconda (importi che su fatturazione bimestrale dovevano ragionevolmente essere di 145,00 e 121,00 euro).

Vero è che dalle due fatture emesse in seguito alle attivazioni, avvenute alle date del 9 giugno (sede di via A.X, fatt. 8H0XXXX759/2017) e del 5 ottobre 2017 (sede di via A.Y, fatt. 8H0XXXX302/2017), risultano importi diversi che l'operatore non ha spiegato, avendo fatturato, ad esempio, per apparecchi e servizi aggiuntivi, una rata (su 18) di euro 134,30 per la prima sede e di 170,86 per la seconda.

Nemmeno ha spiegato perché la rata 1/18 "Attivazione TIM Comunicazione Integrata" sia stata fatturata, per lo stesso periodo di 21 giorni (dal 9 al 30 giugno per la prima sede e dal 5 al 26 ottobre per la seconda), all'importo di 3,00 euro nel primo caso e di 2,00 nel secondo.

Quest'ultima voce di costo non è presente nel riepilogo di spesa né, visti gli importi, può essere assimilata all'UnaTantum rateizzata di 50,00 euro per sede (infatti,  $50:36=1,38$  euro).

Non coerenti con il riepilogo di spesa gli importi fatturati come "manutenzione" (euro 35,61 dal 9 giugno al 31 luglio (52 gg.) + euro 40,99 agosto-settembre (60 gg.) nella fattura 8H0XXXX759; euro 36,71 dal 28 settembre al 23 novembre (56 gg.) + euro 34,99 dal 24 novembre 2017 al 18 gennaio 2018 (55 gg.) nella fattura 8H0XXXX302).

Difatti, in base al prospetto di spesa, l'importo mensile della manutenzione sulle apparecchiature avrebbe dovuto ammontare ad euro 20,50 per la sede 1 ed euro 17,00 per la sede 2.

In conseguenza di ciò, l'operatore provvederà al ricalcolo di dette fatture, con regolarizzazione della posizione debitoria risultante.

Si aggiunge che alcuna verifica in merito all'eventuale storno richiesto dall'istante si è resa possibile rispetto ad ulteriori fatture in ragione della loro mancata allegazione, così come, stante la documentazione agli atti, rispetto a possibili sospensioni del servizio dovuti a malfunzionamenti.

Difatti, in assenza di riferimenti dettagliati, non risulta possibile accertare l'"an", il "quomodo" e, soprattutto, il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento e, dunque, effettuare in questa sede una valutazione adeguata in ordine agli importi eventualmente da stornare (ex multis, delibera Agcom n. 3/11/CIR).

Lato mobile, in data 14/12/2016 veniva sottoscritta proposta per l'attivazione, in MNP, dell'offerta "TIM Tutto Business 2.0" sulle utenze 348XXXX491, 348XXXX492, 348XXXX493 (profilo VIP ad euro 24,90) e 349XXXX075 (con profilo Large di importo non indicato), oltre al device Samsung Galaxy e "Bonus MNP 100".

All'utenza 346XXXX241, sempre in MNP e profilo VIP ad euro 24,90, veniva abbinato il device Huawei P9, con "Bonus MNP 100".

In data 03/05/2017, venivano richiesti l'attivazione di una nuova linea, con profilo "TIM EUROPA UNLIMITED", e del nuovo profilo "TIM EUROPA START" sull'utenza 348XXXX493.

I costi non sono indicati nel modulo, nemmeno a penna come nel precedente.

In data 16/04/2018, con riferimento al contratto multibusiness 888XXXXXX511 ed alla segnalazione del 16/02/2018 per mancata cessazione della linea, l'operatore informava il cliente di aver provveduto alla cessazione del numero 346XXXX241 (richiesta con fax il giorno 15/01/2018), senza addebito dei corrispettivi di recesso per via della ritardata cessazione.

Sempre secondo la ricostruzione dell'operatore, non smentita da parte istante, la linea 338XXXX270 sarebbe stata riposizionata su profilo "TIM EUROPA 6gb" a 15,00 euro in seguito ad offerta telefonica di retention.

Tuttavia, a fronte della contestazione "disconoscimento titolarità contratto" in sede di Commissione Paritetica sarebbe stata concordata a favore dell'istante, a titolo conciliativo, l'erogazione di euro 500,00.

Inoltre, a giugno 2021 le linee 348XXXX491, 348XXX992 e 349XXXX075 (per le quali era stato richiesto cambio profilo “TIM Large” ad euro 30,00+IVA per linea in data 22/07/2019) venivano cessate anticipatamente per MNP, con contestuale addebito di corrispettivi per il recesso nella fattura 7XXXXXX022 del 5/21.

Rispetto alle utenze mobili sinora considerate, l'unico insoluto di euro 42,25, come sostenuto dall'operatore e non contestato dall'istante, riguarda il mancato pagamento della fattura 7XXXXXX316 emessa per il ritardato pagamento del conto 5/21.

In assenza di elementi idonei a fare ritenere indebita la fatturazione per il recesso, la richiesta di storno rispetto all'unica fattura insoluta lato mobile non può essere accolta.

Conseguentemente, si ritiene dovuta la fattura emessa per il ritardato pagamento.

Respinta, dunque, qualsiasi richiesta di storno lato mobile.

La richiesta sub a) viene dunque parzialmente accolta nei termini sopra specificati, con conseguente ritiro, rispetto allo storno accordato, dell'eventuale pratica di recupero del credito a cura e spese dell'operatore.

Le richieste di cui al punto b) vengono trattate congiuntamente e parzialmente accolte.

Considerato che la vicenda in esame pare caratterizzata da fatturazione errata (più che dall'attivazione di profili/servizi non conformi), per la quale non sono previsti indennizzi, e che per l'utenza mobile 338XXXX270 l'istante ha già svolto procedura di conciliazione paritetica, la richiesta di indennizzi viene letta in termini di un eventuale mancato riscontro a reclami.

Ebbene, rispetto ad essi, si osserva anzitutto come l'istante non abbia specificato quali segnalazioni l'operatore non avrebbe riscontrato, riferendosi, invece, in maniera generica, al mancato riscontro di reclami e segnalazioni.

Dalla disamina della svariata documentazione a fascicolo non sono tuttavia emerse fattispecie indennizzabili ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, eccezion fatta per un caso (di cui si dirà subito sotto).

In particolare, la segnalazione del 06/02/2018, ore 12.40, per cui veniva previsto un intervento nel pomeriggio di quello stesso giorno o entro il mattino successivo, si ritiene risolta per fatti concludenti (il documento di chiusura, prodotto dall'istante, non indica la data di quella comunicazione, però a fascicolo non vi sono elementi per ritenere il riscontro tardivo, né GU5).

Nessun rilievo, poi, la stampa della chat del 20/06/2019 (momentanea/apparente impossibilità di navigazione), né la segnalazione di guasto del 27/12/2017, risolto il successivo 29/12.

Inoltre, non può essere considerato reclamo il fax del 15 gennaio 2018 con cui veniva richiesta la cessazione di un'utenza.

Anche avverso fatture ricevute ma ritenute non dovute, le due mail di reclamo del 28/06/2017 e del 31/07/2017 risultano a fascicolo essere state prontamente riscontrate dall'operatore (lo stesso giorno del rispettivo invio).

Priva, infine, di ricevuta che ne attesti la ricezione da parte del destinatario la mail del 3 luglio 2020, che dà tuttavia conto di un ticket (11XXX2 e 15XXX5) aperto per mancanza di connessione LAN e che non sembrerebbe essere stato risolto.

Non risultando riscontri dell'operatore sul punto, l'istante ha pertanto diritto all'indennizzo di cui all'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, calcolato nella misura massima di euro 300,00.

La presunzione del mancato riscontro non comporta, altresì, il riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento, vista, oltre all'assenza di procedimenti d'urgenza, la genericità delle doglianze di parte istante.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM X per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM XXX è tenuta:

I. al ricalcolo delle fatture 8H0XXXX759/2017 e 8H0XXXX302/2017 con regolarizzazione della posizione debitoria risultante e al ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito relativamente a quanto oggetto di storno;

II. a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, calcolato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

3. TIM XXX è tenuta, inoltre, ad applicare gli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, su tutte le somme che è tenuta a corrispondere in virtù del presente provvedimento.

4. TIM XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

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.

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.

Bologna, 28/02/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi