

**DELIBERA N. 42/2022/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxx vs TIM SpA (Kena mobile)**

**(GU14/270083/2020)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 28 marzo 2022;

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. 390/21/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province*”

*autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni".*

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza della società xxxxx, del 22/04/2020 acquisita con protocollo n. 0175309 del 22/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società istante, intestataria di un contratto business con l'operatore TIM SpA (Kena mobile) di seguito, per brevità, TIM sull'utenza n. 055 6587xxx, lamenta la difformità di fatturazione rispetto a quanto pattuito e malfunzionamenti della linea.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- aveva "chiesto migrazione a settembre 2016 a Tim con una linea uso ufficio oltre che fibra" aderendo "ad una buona offerta a scadenza di attivazione, [...] (25 euro al mese tutto compreso)", ma non aveva "mai pagato quella cifra" in quanto "al posto di fatture di 50 euro bimestrali" aveva "sempre ricevuto fatture molto superiori 190,00, 245,00 140,00";
- si rivolgeva "al call center (dal quale risultava) che avevano fatto degli errori di inserimento e che avrebbero provveduto a ripristinare tutto (mai avvenuto). [D]i tanto in tanto a seguito (di sue) lettere si scusavano e (...) facevano qualche nota di credito (spiccioli che tra l'altro non (aveva) mai controllato dove (li avevano) scalati o accreditati";
- non aveva "pagato le bollette prima dell'estate" e TIM, oltre ad aver "staccato tutto" portandolo "ad una nuova migrazione vs Fastweb", aveva "chiesto con una agenzia di recupero crediti le bollette scadute, oltre all'ultima non pagata [...] continuando a fatturare ancora "nonostante il distacco";
- aveva subito "disservizi" in quanto "la linea funzionava in maniera alterna perché l'infrastruttura di rame dove (passava) la linea dalla cabina fino al (suo) studio (era) stata oggetto di molti interventi, molti da (lui) richiesti, in quanto forse molto vecchia e problematica);

- presentava reclamo all’operatore in data 13 settembre 2017, a mezzo fax e PEC, nel quale contestava gli importi fatturati e le condizioni attivate per l’utenza con numero 055658xxxx in quanto *“non conformi a quanto erano gli accordi contrattuali”* e cioè a *“TIM TUTTO FIBRA a un importo di € 25,00 mensili”*. Infatti, la parte istante affermava che dopo lunghe attese per il subentro, avvenuto successivamente ai 30 giorni previsti, l’operatore aveva attivato la linea con ADSL in quanto *“la fibra in zona era “Contata” e non disponibile per tutti ma che di lì a breve (TIM avrebbe) esteso la rete per servire tutti”* ma che *“[p]urtroppo la linea [...] attivata dato il probabile cattivo stato dei cablaggi su strada e data la distanza del mio ufficio dalla vs cabina non (aveva) mai raggiunto nemmeno lontanamente i risultati comunicati (20 MB) bensì nemmeno la metà, toccando picchi negativi anche inferiori ai 2 MB*. L’istante sosteneva che nonostante fossero intervenuti i tecnici *“la linea (era) indubbiamente “ballerina” non soddisfacendo nè le richieste nè quantomeno gli accordi a monte (FIBRA)”*. L’istante affermava di aver *“sempre contattato il 191 comunicando la situazione non coerente”* riportando nello specifico il reclamo telefonico *“N. I9564246035” “fatto [...] da poco tempo”*. Infine, la parte istante contestava gli importi riscossi dall’operatore, che non rispecchiavano minimamente gli accordi contrattuali in quanto *“al posto dei 25,00 euro onnicomprensivi relativi all’offerta”* riceveva *“bollette bimestrali per importi superiori ad euro 150,00”* oltre all’addebito *“di euro 12,20 + IVA per 24 rate per la fornitura del vs router WiFi, anche questo [...] incluso nell’offerta”*.
- presentava un secondo reclamo all’operatore in data 1° novembre 2017, a mezzo PEC, nel quale affermava che l’operatore aveva *“erroneamente dato esito solo parzialmente”* al precedente reclamo del settembre 2017 in quanto aveva emesso *“una nuova super bolletta da € 245,84”* della quale l’istante chiedeva l’annullamento (*fattura 8L00856788 del 5.10.17*);
- presentava un ulteriore reclamo all’operatore in data 26 marzo 2018, a mezzo PEC, nel quale chiedeva l’*“urgente riattivazione della linea”* e inoltrava *“le ricevute dei pagamenti effettuati alla SISAL in data 24.03.18 a saldo posizione all’oggetto”*. Nel medesimo reclamo la parte istante ribadiva di aver pagato importi superiori a quanto pattuito e che *“[i]n risposta ai [...] reclami la parte amministrativa Telecom si (era) scusata per il disagio arrecato”* e oltre a comunicare che *“avrebbe rimborsato tutto l’eccedente pagato (comunicava) che non sarebbe più accaduto il disagio in quanto avevano richiesto di inserire dei bonus tali da abbattere la spesa ad € 25,00 così come da accordi”*. La parte istante ha affermato che tutto ciò non era mai avvenuto e che, già, in data 24 marzo 2018 era stato aperto un ulteriore reclamo (N. 1-10530199960) con il quale l’operatore confermava l’errore e l’incarico di rettifica con bonus o altro che però nessuno aveva preso realmente in considerazione.

In data 22 aprile 2020 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 complessivi € 2.500,00 a titolo di:

- i) storno delle *“ultime fatture non pagate oltre al rimborso degli importi pagati in eccedenza”*;
- ii) *“danni causati a seguito del disservizio continuo di malfunzionamenti di lunga durata, (durate anche di oltre 1 settimana a disservizio)”*;

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

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva in data 11 giugno 2020 nella quale ha ricostruito sinteticamente la vicenda nei fatti e nelle richieste e ha eccepito l'infondatezza nel merito dell'istanza per i motivi di seguito indicati.

L'operatore, in primo luogo, ha eccepito la *“[g]enericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno.”*

A tale riguardo, TIM ha affermato che *“[l]a parte istante [...] sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni contrattuali differenti rispetto a quelle approvate [...] tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare la data di attivazione del presunto piano non richiesto, la durata della presunta applicazione di servizi non voluti né, infine, la quantificazione delle differenze economiche riscontrate e che l'istante “non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM [...] e “non ha neppure depositato le fatture contestate” sostenendo che “in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci di addebito che si ritengono non dovute e per le quali si richiede il rimborso o lo storno. 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).*

L'operatore, in secondo luogo, ha eccepito l'*“[in]fondatezza della richiesta di storno e di rimborso”* e l'*“[a]pplicazione delle condizioni contrattuali regolarmente assentite dall'istante.”*

A tale riguardo TIM ha sostenuto che *“nei sistemi interni risulta una richiesta di rientro inoltrata dall'istante, per l'attivazione di un nuovo impianto, con pricing TIM TUTTO RUOTER con promo LINEA VALORE”* e ha allegato la relativa proposta di attivazione del 15 settembre 2016 affermando che *“[l]a linea veniva, pertanto, attivata con l'applicazione del suddetto piano espressamente richiesto, voluto e soprattutto fruito dalla parte istante, fino al 2019”*. L'operatore ha affermato, infine, che *“TIM, dopo aver operato il rientro, ha iniziato il ciclo di fatturazione, inoltrando i conti presso l'indirizzo indicato dal cliente, senza mai ricevere alcuna contestazione al riguardo”* e che quindi l'*“[l]stante [...] dovrà restare obbligato al pagamento del gravoso insoluto a sistema ammontante, ad oggi, ad € 797,90 come portato dalle fatture dalla 4/19 alla 1/20”*.

L'operatore, in terzo luogo, ha eccepito l'“*[i]nesistenza dei presunti disservizi e [i]nsussistenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini di liquidazione di indennizzi.*”

A tale riguardo TIM ha sostenuto di non aver rilevato “*a sistema disservizi indennizzabili, durante il periodo di attivazione della linea*” e che “[l]’utenza [...] è stata sempre attiva e fruibile da parte dell’istante” sostenendo “[l]a mancanza di opportune segnalazioni o reclami” da parte del cliente. L’operatore ha concluso sostenendo che “*in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione*” (si vedano delibera 69/11/CIR, delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR)” e quindi che “*non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore*” in merito ai suddetti disservizi ritenuti nel caso di specie non indennizzabili. L’operatore ha sostenuto, infine, che “*non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell’ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia stato inviato o documentato*”.

### **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 primis*, si osserva quanto segue:

- non può essere accolta l’eccezione dell’operatore TIM circa la genericità e l’indeterminatezza nella descrizione dei fatti da parte della società istante e l’assenza di documentazione probatoria in punto di storno, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l’istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, comunque, l’utente ha sporto reclami in cui esplicitava le proprie doglianze e contestava gli importi fatturati;
- con riferimento alla domanda dell’istante *sub ii*), volta ad ottenere i “*danni causati a seguito del disservizio continuo di malfunzionamenti di lunga durata, (durate anche di oltre 1 settimana a disservizio)*”, per il principio del *favor utentis*, le richieste impropriamente definite risarcitorie possono essere ricondotte, laddove sussistano i presupposti previsti dal vigente Regolamento indennizzi, a quelle di natura indennitaria, aventi funzione compensativa del disagio subito dall’utente.

Ciò premesso, all’esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s’incentra sulla difformità della fatturazione rispetto alle condizioni pattuite, nonché sul malfunzionamento della linea.

Nel merito:

#### Sulla difformità di fatturazione rispetto alle condizioni pattuite.

La parte istante ha lamentato l’applicazione, in sede di emissione delle fatture di pagamento, di condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate in sede di adesione all’offerta contrattuale. Di contro l’operatore ha dedotto che la linea è stata attivata con l’applicazione del piano “*espressamente richiesto, voluto e soprattutto fruito dalla parte istante*”.

La doglianza della società istante è fondata nei termini di seguito esposti.

Sul punto giova preliminarmente richiamare l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

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.

Nel caso di specie, la parte istante ha contestato la fatturazione ricevuta da TIM con tre reclami inviati via PEC nelle date del 13 settembre 2017, 1 novembre 2017 e 26 marzo 2018 e ha affermato che *“[i]n risposta ai [...] reclami la parte amministrativa Telecom si è scusata per il disagio arrecato”* e ha comunicato che *“avrebbe rimborsato tutto l'eccedente pagato”* e che *“non sarebbe più accaduto il disagio in quanto avevano richiesto di inserire dei bonus tali da abbattere la spesa ad € 25,00 così come da accordi”*. La parte istante ha affermato che tutto ciò non è mai avvenuto e che già in data 24 marzo 2018 con reclamo (N. 1-10530199960) l'operatore ha confermato che era risultato l'errore con conseguente incarico di rettifica mediante bonus o altro che però nessuno aveva preso realmente in considerazione.

L'operatore ha, invece, sostenuto di non aver ricevuto reclami in merito alla fatturazione emessa.

Ciò premesso, in relazione alla lamentata mancata applicazione della proposta contrattuale, si evince che la contestazione attiene alla difformità delle condizioni economiche che l'istante si attendeva in ragione dell'adesione nel mese di settembre 2016 all'offerta *“TIM TUTTO FIBRA a un importo di € 25,00 mensili”*, mentre l'operatore ha sostenuto la corretta applicazione del *“pricing TIM TUTTO RUOTER con*

promo *LINEA VALORE*” allegando una proposta di attivazione datata 15 settembre 2016.

Infatti, detta documentazione allegata dall’operatore non prova il rispetto delle condizioni economiche prescelte dall’utente e la conformità delle medesime ai costi successivamente applicati.

La società TIM, nei propri scritti difensivi, non ha fornito evidenza di aver comunicato all’utente, in ossequio al principio per cui incombe sull’operatore l’onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali, le risultanze delle operazioni di verifica effettuate (si confronti la Delibera Agcom n. 43/17/CIR). Inoltre, dai riscontri forniti dalla parte istante in merito ai reclami inoltrati all’operatore, risulta che quest’ultimo abbia dato riscontro alle segnalazioni dell’utente con l’accoglimento delle medesime alle quali, tuttavia, non è seguita alcuna rettifica della fatturazione, atteso, oltretutto, il riconoscimento del disagio arrecato ristorabile tramite *“bonus tali da abbattere la spesa ad € 25,00 così come da accordi”*.

Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, in accoglimento della richiesta *sub i*), si dispone il ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla proposta contrattuale che prevedeva la tariffa di € 25,00 mensile. La società istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito inerente all’insoluto relativo a tali somme.

#### Sul malfunzionamento della linea.

L’istante ha lamentato *“malfunzionamenti di lunga durata”* e che *“la linea [...]non (aveva) mai raggiunto nemmeno lontanamente i risultati comunicati (20 MB) [...] toccando picchi negativi anche inferiori ai 2 MB”*, laddove l’operatore ha eccepito che *“[l]’utenza [...] è stata sempre attiva e fruibile da parte dell’istante”* e ha sostenuto *“[l]a mancanza di opportune segnalazioni o reclami”* da parte del cliente.

La doglianza dell’utente *sub ii*) non è fondata e non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto è da osservare che, sul punto, l’istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell’istante. Infatti l’utente si duole di *“malfunzionamenti di lunga durata”* senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento, senza allegare alcuna documentazione idonea, né provare di aver presentato all’operatore, formali reclami tracciati in merito ai lamentati malfunzionamenti.

È da osservarsi, infatti, che con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, l’istante ha omesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all’inoltro di reclami tracciabili all’operatore, sia di specificare la data di inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili.

Il reclamo scritto del 13 settembre 2017, inviato mediante PEC, ha infatti ad oggetto esclusivamente la segnalazione di aver *“sempre contattato il 191 comunicando la situazione non coerente”* e il riferimento al reclamo telefonico *“N. I9564246035”*

“fatto [...] da poco tempo”, non fornendo alcun elemento in ordine alle date di inizio e di fine dei disservizi subiti.

Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili, non può risultare possibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Si evidenzia inoltre che, con riferimento alla lentezza del servizio ADSL lamentata da parte istante, secondo il costante orientamento dell'Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In particolare, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 224/08/CSP secondo cui *“qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata”*. Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a internet risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma non di ottenere un indennizzo ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. (cifra Delibera Agcom n. 85/19/CIR).

Nel caso di specie, in ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente non ha fornito alcun certificato estratto dal sistema Ne.Me.Sys comprovante detta problematica.

Per detti motivi, si ritiene che la richiesta di riconoscimento degli indennizzi per lentezza del servizio ADSL non possa essere accolta.

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie l'istanza presentata da xxxx in data 22/04/2020 acquisita con protocollo N. 0175309 del 22/04/2020 nei confronti di TIM SpA (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM SpA (Kena mobile) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo della fatturazione emessa quanto alla utenza n. 055 658xxx tramite lo storno o, in caso di avvenuto pagamento, il rimborso (con le modalità indicate in istanza oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto addebitato in eccedenza rispetto alle condizioni economiche previste di euro 25,00 mensili tutto compreso, a far data dal mese di settembre 2016 e fino alla fine del ciclo di fatturazione. La società istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito inerente all'eventuale insoluto relativo a tali somme.
3. La predetta Società TIM SpA (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Firenze, 28 marzo 2022

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*

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