

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 23 novembre 2022, la società XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX (d'ora in avanti anche solo XXXX o l'Istante) rappresenta quanto segue: - TIM, a mezzo verbale di conciliazione del 14 maggio 2019, a fronte delle contestazioni sollevate nell'istanza n. UG/90000/2019, si impegnavano a risarcire l'Istante e ad applicare correttamente il contratto sottoscritto, escludendo tutti i servizi contestati dall'utente e non previsti dal documento contrattuale; - nonostante ciò, in data 7 luglio 2019, l'Istante riceveva la fattura n. XXXXXXXX e, in data 10 luglio 2019, l'ulteriore fattura n. XXXXXXXX, nelle quali comparivano voci e profili non contrattualizzati (TuttoFibra, SuperFibra, Vendita Router, Anticipo Conversazioni, ecc.) e servizi non richiesti (numerazione opzionale), i quali avrebbero dovuto essere eliminati "a seguito della predetta conciliazione"; - inoltre, permaneva il problema della numerazione primaria, lo storico numero fisso XXXXXXXX, trasformato in secondario; in particolare, TIM aveva unilateralmente, ossia senza alcuna richiesta in tal senso da parte dell'Istante, attivato una numerazione aggiuntiva (XXXXXXX) trasformandola in numerazione principale, a discapito dell'unico numero "storico" da sempre in uso alla Società (XXX XXXX), a sua volta trasformato in utenza secondaria; - tale sostituzione produceva conseguenze anche sulla possibilità per l'Istante di esercitare il diritto di trasferire l'utenza ad altro gestore in quanto, essendo il codice di migrazione riportato in fattura riferito al numero telefonico opzionale e mai richiesto (XXXXXXX), risultava inibita all'istante la facoltà di migrare esclusivamente la numerazione storica XXXXXXXX; - inoltre, le fatture non venivano addebitate a mezzo RID come invece richiesto in sede di contratto e, anche successivamente, in varie segnalazioni, dall'Istante; - in data 11 luglio 2019, l'Istante provvedeva ad inviare raccomandata di diffida/contestazione, nella quale, ricordando il citato verbale di conciliazione del Corecom, intimava a TIM la rifatturazione, con corretto addebito RID, dei costi contrattualizzati, chiedendo contestualmente l'eliminazione delle spese/profili/servizi non richiesti (TuttoFibra, SuperFibra, Opzione numerazione Aggiuntiva, Vendita Router), e la risoluzione del problema relativo alla numerazione primaria; - successivamente alla raccomandata del luglio 2019, rimasta priva di riscontro seguivano ulteriori otto segnalazioni via pec e raccomandata A/R (18.12.2019 – 8.4.2020 – 11.8.2020 – 6.10.2020 – 30.11.2020 – 31.7.2021 – 29.4.2022 – 12.6.2022), parimenti mai riscontrate; per contro, TIM inviava solleciti di pagamento per 3 singole fatture; - dalla fattura n. XXXXXXXX ricevuta il 7 maggio 2021, con scadenza il 10 maggio 2021 e riferita al bimestre febbraio/marzo 2021, risultava inserita una doppia voce, relativa al "Contributo di attivazione Fedeltà", con doppio addebito di € 10,00; - in data 29 aprile 2022 la TIM bloccava l'accesso aziendale alla rete internet, come la facoltà di effettuare telefonate/fax a mezzo linea fissa; - l'Istante, in pari data, chiedeva a TIM l'immediato ripristino dei servizi, richiamando tutti i precedenti reclami. TIM oltre a non rispondere, non riattivava i servizi sospesi; - il 21 maggio 2022, TIM inviava all'Istante una PEC nella quale intimava il pagamento, tramite bollettino postale, di € 2.087,47, preavvisando che, in caso di mancato pagamento entro

il termine di 40 giorni, avrebbe proceduto alla risoluzione del contratto; - in data 12 giugno 2022, l'Istante diffidava TIM dal procedere, richiedendo l'immediato ripristino del servizio di rete fissa e internet; - il contratto Tim Tutto, "così come iscritto nel modulo prestampato e ratificato" (non TuttoFibra o SuperFibra, che risultano essere profili mai contrattualizzati, ma inseriti nelle fatture), con le Promo Tim Promo 5 e Tim Crash 5, prevedeva un canone mensile (per linea fissa, internet e linea mobile) di € 30,00 + Iva, comprensivo di router. In funzione di quanto previsto dal contratto, le 17 fatture bimestrali menzionate da TIM nella comunicazione del 21 maggio 2022 non dovrebbero essere d'importo pari ad € 2.087,47, semmai, qualora vi fosse ancora in essere la linea mobile, pari ad € 1.244,40; - da questa cifra dovrebbero in ogni caso essere decurtati i costi per linea mobile (€ 20 per bimestre, quindi per fattura), oltre al canone vendita router (compreso gratis nell'offerta e pari ad € 12,20 per bimestre/fattura), più altre spese mai contrattualizzate, quali, ad esempio, il Contributo Attivazione Fedeltà.

Sulla base di quanto lamentato, la società istante formulava le seguenti richieste:

- 1) l'immediato ripristino della linea telefonica e internet sull'unico numero aziendale XXXXXX con eliminazione della linea aggiuntiva mai richiesta XXXXXX e di tutti i servizi accessori a pagamento non contrattualizzati e illegittimamente fatturati ovvero quelli contrattualizzati come gratuiti e illegittimamente fatturati (ad esempio router);
- 2) indennizzo per mancata risposta a reclami, quantificato in € 300,00;
- 3) indennizzo per sospensione dei servizi, quantificato in € 1.260,00;
- 4) indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti (numerazione aggiuntiva) quantificato in € 5.820,00;
- 5) indennizzo per attivazione profili tariffari non richiesti (profilo SuperFibra e profilo TuttoFibra) quantificato in € 5.820,00;
- 6) indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti (vendita Router) quantificato in € 2.910,00;
- 7) indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti (Bonus Fedeltà) quantificato in € 1.192,50.

Con memoria di replica del 7 febbraio 2022 l'Istante, oltre a ribadire quanto contestato in istanza: - chiedeva il rigetto dell'eccezione di inammissibilità sollevata dall'Operatore sia in quanto tardiva sia sulla base del fatto che l'oggetto della controversia riguarda fatti successivi al verbale di accordo sottoscritto dalle parti a conclusione del procedimento UG/90000/2019; - precisava che la contestazione circa l'attivazione non voluta dell'utenza XXXXXX e la richiesta di ripristino, come numerazione primaria, dell'utenza n. XXXXXX sono state oggetto di numerose pec di reclamo, mai riscontrate da TIM; - rilevava che le problematiche legate a queste numerazioni (in particolare, la trasformazione della numerazione "storica" in utenza aggiuntiva Voip e della nuova numerazione non richiesta in numero primario) non sarebbero sanate con il trasferimento delle utenze verso altro gestore; - precisava che dopo la sospensione del traffico in uscita del 29 aprile 2022, TIM nella giornata del 26 novembre 2022 sospendeva anche in traffico in entrata; - evidenziava che tutte le fatture emesse da TIM sono difformi da quanto pattuito con l'agente TIM. In particolare, risultano attivati, benché mai specificati nell'offerta e mai richiesti né voluti, i servizi/profilo TuttoFibra, SuperFibra, vendita

Router, Numerazione Opzionale, Servizio di produzione e invio fattura, Consegna elenchi telefonici, Bolli, Servizio Fedeltà (a partire dal conto XXXXXXXX).

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, TIM (da qui in avanti, l'Operatore): - preliminarmente eccepiva l'inammissibilità dell'istanza in quanto, come indicato dalla stessa parte, sui medesimi fatti contestati è stato esperito un precedente tentativo di conciliazione (UG/90000/2029) conclusosi con l'accordo del 13.5.2019; - precisava che l'accordo, relativamente alle linee fisse XXXXXXXX e XXXXXXXX, prevedeva l'impegno dell'Operatore a stornare i conti telefonici 1, 2 e 3 del 2019 del numero XXXXXXXX e 3 del 2015 del numero XXXXXXXX e a corrispondere l'importo di euro 400,00, ma non a cessare alcune opzioni o ad attuare modifiche contrattuali, come invece vorrebbe far credere controparte; con l'accettazione dell'accordo, l'Istante aveva dichiarato di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della controversia, riguardante appunto l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite e il mancato addebito delle fatture su rid bancario; - rilevava che dalla disamina del contratto sottoscritto dall'utente e delle fatture risulta evidente l'attivazione di quanto voluto dall'Istante (nel modulo contrattuale sono indicati sia il profilo Tim Tutto (fibra), sia il router, sia l'opzione Fast/Super Fibra); - precisava che la linea fibra XXXXXXXX è l'utenza "fisica" di appoggio della linea Voip XXXXXXXX, su cui è avvenuta la fatturazione e che nel modulo di rientro firmato dall'utente è indicato che le numerazioni sarebbero state attivate sul servizio richiesto (Tim Tutto) che prevede l'attivazione di una nuova numerazione; - il fatto che la linea XXXXXXXX sia stata attivata in TIM con tecnologia Voip non pregiudica la possibilità per la stessa di migrare verso altro operatore; - l'offerta Contributo Fedeltà è stata attivata dietro assenso telefonico dell'utente e i primi addebiti/ accrediti sono visibili dalla Fattura 3/21 allegata dall'istante; - tale l'offerta fedeltà prevede che a fronte di un addebito bimestrale di € 20,00, Tim accrediti la somma di € 30,00, con uno sconto quindi in favore dell'utente di € 10,00/bim. Il tutto a patto che l'utente resti in TIM per 24 mesi. In caso di recesso anticipato Tim addebita le rate residue del contributo Fedeltà; - l'anticipo conversazioni addebitato nella prima fattura emessa da TIM è stato restituito all'istante nel conto dicembre 2022 che si allega; - l'istante non ha più saldato alcuna fattura a partire dal conto n. 4/19 compreso in poi, maturando una morosità pari ad € 2.457,37. Persistendo l'insoluto, nonostante i solleciti di pagamento che la stessa controparte sostiene di aver ricevuto e gli avvisi di mancato pagamento contenuti nei conti telefonici prodotti dall'istante, Tim in data 29 aprile 2022 ha sospeso per morosità la linea; - le condizioni generali di abbonamento che si intendono conosciute ed accettate dall'utente al momento della sottoscrizione del contratto prevedono che in caso di contestazione di fatture, l'utente, sino alla risoluzione del reclamo, saldi almeno la parte non oggetto di contestazione; - la società Istante non ha mai saldato alcunché nonostante la questione della difformità contrattuale fosse stata risolta con l'accordo del 13 maggio 2019. Infatti, a parte i conti telefonici oggetto di storno sulla base del citato verbale del 13 maggio 2019, le altre fatture risultano ad oggi

integralmente non saldate. In altre parole, dall'attivazione della linea, l'istante ha usufruito del servizio telefonico gratuitamente.

Alla luce di quanto esposto, TIM contesta le richieste avanzate dall'Istante, rilevandone l'infondatezza nonché sottolineando l'erroneità nella quantificazione degli indennizzi.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di procedibilità e ammissibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Preliminarmente, va rigettata l'eccezione di inammissibilità sollevata da TIM, in quanto, in mancanza di espressa indicazione in merito, il contenuto dell'accordo non può estendersi alle fatture successive a quelle oggetto di istanza di conciliazione o oggetto dell'accordo stesso. Non a caso l'operatore non ha rilevato alcuna anomalia e/o eccezione di inammissibilità nella fase conciliativa collegata all'attuale contenzioso, che risulta esperita regolarmente. Ciò premesso, nel merito, le richieste formulate dalla parte Istante possono essere accolte solo parzialmente.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami risulta meritevole di accoglimento atteso che, a fronte delle documentate segnalazioni inoltrate dalla parte istante, non risultano in atti risposte da parte dell'Operatore (né risulta che lo stesso abbia riscontrato per fatti concludenti) che, di conseguenza, sarà tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'importo complessivo € 300,00, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi di cui all'All. A alla delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.

Non possono invece essere accolte le richieste di indennizzo relative all'attivazione di servizi/profilo tariffari non richiesti avanzate in ordine all'Offerta Tutto Fibra e al Router WI-FI. Dalla documentazione contrattuale in atti risulta infatti che la Società Istante ha in effetti aderito alla proposta TIM -TUTTO – Router – Fast, che si riferisce ai servizi fonia e dati in tecnologia Fibra (in particolare FTTC, ossia Fiber to the Cabinet) con copertura fino a 100Mb (Fast), comprensiva di acquisto rateizzato del Router WI-Fi, con l'aggiunta delle opzioni "Crash" e "PromoTutto". Peraltro, si rileva, che anche nella nota redatta manualmente dall'agente TIM (prodotta dall'Istante), risulta evidente il riferimento alla tecnologia Fibra che avrebbe caratterizzato l'attivazione dei servizi con l'Operatore e la stessa tecnologia è espressamente indicata nel documento allegato alla memoria di replica della XXXXXX come "Brossure informativa offerta TIM Tutto". Vi è anzi una piena corrispondenza, quanto a componenti dell'Offerta, tra il documento contrattuale e il prospetto contenente l'Offerta TIM TuttoFibra (Fast) inviata all'Istante a riepilogo della proposta contrattuale. Tuttavia, a differenza di quanto previsto da tale prospetto, indicante anche chiaramente i costi relativi all'offerta Tim TuttoFibra, e in base al quale tale offerta avrebbe comportato il pagamento di un canone di € 30,00/mese (quindi di € 60,00 a bimestre oltre IVA), le fatture emesse dall'operatore risultano di importo superiore. L'eccedenza tra quanto pattuito e fatturato in relazione alle voci Spesa

fissa e Sconti e Bonus andrà di conseguenza stornata; come andranno del pari stornati gli importi relativi alle rate di acquisto del Router, in quanto tale spesa avrebbe dovuto, da prospetto, essere ricompresa nel canone mensile. Ciò a partire dalla fattura n. XXXXXXXX del 6 giugno 2019.

Quanto alla richiesta di indennizzo per l'attivazione non richiesta di una seconda linea telefonica, la stessa non risulta meritevole di accoglimento. Anche in relazione a tale contestazione, la disamina della documentazione allegata all'istanza e depositata dalla stessa parte istante consente di evidenziare che: - l'offerta TuttoFibra (come da prospetto informativo dell'Offerta) risultava comprensiva dell'attivazione di un Canale Voce; - l'Istante risulta avere sottoscritto un modulo per la "Number Portability su soluzioni VOIP" in cui si richiedeva la portabilità su soluzione in tecnologia VOIP, appunto, dell'utenza n. XXXXXXXX e in cui era espressamente indicato che "Le numerazioni saranno attivate sul servizio richiesto" – ossia TIM Tutto, come correttamente selezionato nello stesso modulo – "che prevede l'attivazione di almeno una nuova numerazione [corsivo aggiunto]"; - la nuova numerazione, dunque, prevista dal citato modulo, trova corrispondenza nell' "attivazione di un canale voce" contemplata dall'offerta Tutto Fibra ed è considerata la linea fisica d'appoggio per la portabilità dell'utenza XXXXXXXX su tecnologia VOIP; - pertanto, anche in questo caso non è configurabile l'ipotesi di attivazione di un servizio non richiesto. Va rilevato altresì che, come bene si evince dalla lettura delle fatture, l'importo addebitato per la numerazione aggiuntiva è contestualmente stornato. Dunque, tale servizio non ha prodotto alcun costo aggiuntivo per l'utente.

Risulta invece meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo per l'attivazione non richiesta dell'offerta SuperFibra. In effetti tale opzione non compare né nella copia del documento contrattuale sottoscritto dall'Istante, né nel documento riepilogativo dell'offerta TIM Tutto. Inoltre, nonostante TIM reputi che la stessa opzione coincida con l'opzione Fast, presente e selezionata nell'offerta sottoscritta dalla XXXXX, in realtà non fornisce alcuna evidenza di ciò. Si ritiene pertanto che Tim abbia attivato l'opzione SuperFibra in assenza di un'espressa richiesta dell'Istante, il quale, pertanto, avrà diritto a un congruo indennizzo ai sensi dell'art. 9, comma 2, del c.d. Regolamento Indennizzi di cui all'all. A alla delibera Agcom 73/11/CONS (e ss. mm. e ii) (attivazione di servizi accessori/profilo tariffari non richiesti), da calcolare "tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente" (art. 13, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi). Nel caso di specie, il parametro giornaliero di € 2,50 andrebbe moltiplicato per i 1085 giorni compresi tra l'11 luglio 2019 (data del primo reclamo successivo al verbale di conciliazione del 2019) e il 30 giugno 2022 (data di risoluzione del contratto, secondo il preavviso inviato alla parte istante in data 21 maggio 2022), per complessivi € 2.712,50. Tuttavia, considerato che l'utente non ha pagato alcun importo per l'opzione contestata – nelle fatture il costo di € 10,00 di SuperFibra viene applicato e contestualmente stornato – né, peraltro, ha saldato le fatture a partire dal conto 4/2019, e considerato che l'istanza volta ad ottenere l'indennizzo per attivazione di servizi/profilo tariffari non richiesti è stata presentata a oltre due anni di distanza dal primo reclamo e solo successivamente alla risoluzione del contratto per inadempimento (secondo quanto indicato dall'Operatore nella comunicazione del 21 maggio 2022), l'ammontare di tale

indennizzo, come sopra calcolato, non risulterebbe conforme ai principi di proporzione ed equità, in ossequio ai quali, da un lato, gli importi degli indennizzi devono essere proporzionati al pregiudizio arrecato e, dall'altro lato, non possono non tenere conto del comportamento dell'utente (cfr. Del. 276/13/CONS, contenente Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche). Proprio in applicazione di tali principi, si ritiene che l'indennizzo come sopra quantificato debba essere ridotto del 50%, per un ammontare complessivo di € 1.356,00.

Quanto alla richiesta di indennizzo per l'attivazione del Contributo Attivazione Fedeltà, la stessa non può essere accolta per i seguenti motivi. Nonostante quanto asserito da TIM circa l'assenso telefonico dato dalla parte Istante, l'Operatore non fornisce prova alcuna di una volontà di attivazione del servizio Fedeltà da parte della XXXXXX. Dunque, l'Istante risulterebbe avere diritto all'indennizzo previsto da citato art. 9 del c.d. Regolamento Indennizzi per l'ipotesi di attivazione di servizi non richiesti. Tuttavia, poiché per tale fattispecie, come sopra già rilevato, il calcolo dell'indennizzo "va effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente" (art. 13, comma 1, del citato Regolamento Indennizzi), considerato che la prima espressa contestazione dell'arbitraria attivazione del servizio è contenuta nell'istanza di conciliazione del 21 luglio 2022 e dunque risulta effettuata in data successiva alla risoluzione del contratto per inadempimento (avvenuta il 30 giugno 2022, come comunicato da TIM il 21 maggio 2022), non è possibile riconoscere all'Istante alcun indennizzo. La società Istante ha in ogni caso diritto allo storno integrale degli importi addebitati a titolo di servizio Fedeltà e Contributo di attivazione Fedeltà.

Quanto alla richiesta di indennizzo per sospensione o cessazione servizio, la stessa non può essere accolta per le ragioni che saranno qui di seguito indicate. Dall'istruttoria condotta emergono quali circostanze pacifiche: - la richiesta di addebito diretto delle fatture su conto corrente bancario effettuata dall'Istante all'atto della sottoscrizione della proposta contrattuale (richiesta mai soddisfatta dall'Operatore, nonostante i numerosi reclami in tal senso); - il mancato pagamento da parte dell'Istante di tutte le fatture emesse da TIM a partire dal conto 4/2019, contestate per asserita difformità tra quanto pattuito e quanto fatturato; - la ricezione da parte dell'Istante dei solleciti di pagamento delle fatture nn. XXXXXXXXX/2020, XXXXXXXXX/2020 e XXXXXXXXX/2021, con contestuale preavviso di sospensione; - la ricezione da parte dell'Istante dei solleciti di pagamento delle fatture nn. XXXXXXXXX/XXX e XXXXXXXXX/XXX; - la sospensione dei servizi voce, per il traffico voce e dati occorsa a partire dal 29 aprile 2022; - le richieste di riattivazione dei servizi inviate dall'Istante il 29 aprile 2022 e il 12 giugno 2022; - la richiesta di pagamento di 17 fatture insolute con contestuale preavviso di risoluzione contrattuale, inviata da TIM in data 21 maggio 2022.

Alla luce di tali circostanze, se è vero che dall'istruttoria condotta non emerge evidenza circa il preavviso che avrebbe dovuto anticipare la sospensione occorsa in data 29 aprile 2022, è altrettanto vero che l'istante non ha pagato integralmente le fatture dal conto 4/19 pur fruendo regolarmente dei servizi, a dispetto di quanto prescrive l'art. Art. 7, comma 2, dell'All. A alla Del. 519/15/CONS (in base al quale "L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della

procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione") e che era ben consapevole, stante gli avvisi ricevuti, del rischio di una sospensione per morosità. E, ancora: se è pacifico che l'Operatore non ha mai addebitato direttamente le fatture su conto corrente, disattendendo quanto indicato nel contratto circa la modalità di pagamento scelta dall'Istante, ciò non può in ogni caso legittimare quest'ultimo a non pagare interamente il corrispettivo di servizi regolarmente fruiti. Infine, non può non rilevarsi che la società XXXX, in costanza della sospensione del 29 aprile 2022, non ha presentato istanza per l'adozione provvedimento temporaneo, come invece aveva fatto per la sospensione occorsa in pendenza della procedura conciliativa UG/90000/2019, ottenendo in quell'occasione la riattivazione dei servizi. Sulla base di quanto rilevato, non si ritiene di potere accogliere la richiesta di indennizzo formulata dalla parte Istante. Tuttavia, considerato che, per effetto della sospensione, la società XXXXXX non ha potuto fruire dei servizi, la stessa avrà diritto allo storno degli importi fatturati in relazione ai servizi sospesi, riferiti al periodo successivo al 29 aprile 2022.

Da quanto sopra evidenziato, deriva, infine, che la domanda di "ripristino della linea telefonica e internet sull'unico numero aziendale XXXXXX con eliminazione della linea aggiuntiva mai richiesta XXXXXX e di tutti i servizi accessori a pagamento non contrattualizzati e illegittimamente fatturati ovvero quelli contrattualizzati come gratuiti e illegittimamente fatturati" non potrà che essere rigettata.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXXXXX di XXXXXX XXXXXX XXXXXX nei confronti di TIM S.p.a. La società TIM S.p.a. è tenuta a: a) corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 300,00 (Euro trecento/00), quale indennizzo per mancata risposta a reclami, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; b) corrispondere in favore della parte istante l'importo di € 1.356,25 (Euro milletrecentocinquantasei/25) quale indennizzo per l'attivazione di servizi/profilari tariffari non richiesti (SuperFibra), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; c) stornare tutti gli importi fatturati a titolo di Bonus Fedeltà e Contributo attivazione Servizio Fedeltà; d) stornare gli importi fatturati a titolo di Vendita Router Wi-Fi a partire dalla fattura n. XXXXXXX del 6 giugno 2019; e) stornare tutti gli importi eccedenti il costo mensile di € 30,00 esposti in fattura alla voce "Linee Fisse" (comprensiva delle voci "Spese Fissa" e "Sconti e Bonus") a partire dalla fattura n. XXXXXXX del 6 giugno 2019; f) stornare integralmente le fatture emesse in relazione al periodo successivo all'occorrenza sospensione dei servizi, ossia a partire dal 29 aprile 2022. La società TIM S.p.a. è tenuta ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.



3. 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.

Milano, 28 marzo 2023

IL PRESIDENTE