

DELIBERA N. 24/2023

**XXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/541893/2022)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 28/04/2023;

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

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle 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*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 28/07/2022 acquisita con protocollo n. 0233690 del 28/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica privata n. XXXXXXXX, mediante formulario GU14, protocollato in data 28/07/2022, ha lamentato nei confronti dell'Operatore TIM S.p.A, una lentezza del servizio di connessione ad internet nonché l'attivazione di servizi a pagamento non richiesti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. "Il cliente aveva problemi di connessione lenta. Pertanto, TIM - telefonicamente - lo ha fatto aderire ad un servizio per migliorare la prestazione. Il risultato non c'è stato, e nella bolletta di marzo 2022 appare il servizio contributo assistenza hardware/software pari a 29,95 euro.
- b. Nonostante il reclamo, TIM ha continuato a fatturare per i mesi di Aprile, Maggio e Giugno questo servizio non accordato e di nessun ausilio.
- c. A nulla sono servite le chiamate al numero verde. Pertanto il cliente chiede a TIM il rimborso minimo di 119,80 euro.
- d. Il cliente subisce altresì la indebita fatturazione per la consegna di elenchi telefonici".

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) "Indennizzo per attivazione di servizio non richiesto (assistenza hardware/software), da quantificare come da tabelle AGCOM (€ 2,50 al giorno fino alla disattivazione);
- ii) "Rimborso di € 199,50 pagati in ragione dei servizi non richiesti (assistenza hardware/software)";

- iii) “Indennizzo per indebita fatturazione della consegna di elenchi telefonici”;
- iv) “Indennizzo per interruzioni e malfunzionamento della linea”;
- v) “Indennizzo per omessa risposta al reclamo”;
- vi) “Condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al prot. n. 0249352 in data 29.08.2022, in merito all'istanza di definizione ha, in via preliminare, eccepito “l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.”

Ha rilevato che “Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'Istante con le pretese oggetto della conciliazione”.

Ha specificato che le richieste di parte istante contenute nel GU14 sono:

- rimborso di € 199,50 assistenza hardware/software;
- indennizzo per indebita fatturazione consegna elenchi;
- indennizzo per interruzioni e malfunzionamento della linea;
- indennizzo per omessa risposta al reclamo.

Ha precisato, inoltre, che l'utenza XXXXXXXX intestata a Paolo Gommone è cessata per migrazione verso altro Operatore in data 27/06/2022.

Nel merito ha rilevato che “La linea in oggetto è stata attivata in data 26/01/2022 con offerta “TIM Premium”; la prima fattura emessa è stata quella di marzo 2022 e sulle fatture emesse sino a quando il Cliente è migrato non risultano addebiti consegna elenco. Si ritiene di non accogliere tale richiesta.

Dalle verifiche effettuate sui sistemi aziendali per il DN 097231617 risultano aperte diverse segnalazioni di assistenza tecnica dal 29/01/2022 all'11/04/2022 che sono state risolte entro i termini contrattuali previsti. Si allega la schermata del sistema retro cartellino (cfr.all.1). Risultano aperte n.3 segnalazioni di assistenza tecnica domiciliare a pagamento per configurazione prodotti di proprietà del Cliente nel seguito riportate.

Si allegano i relativi interventi effettuati (cfr.all.2).

- in data 15/02/2022 è tracciato sui sistemi commerciali l'addebito di €24,55 per prestazione Doctor TIM ossia la richiesta di un supporto

specialistico hardware e software a pagamento che viene addebitato sul conto di marzo 2022.

- in data 3/03/2022 è tracciato sui sistemi commerciali l'addebito di €24,55 per prestazione Doctor TIM ossia la richiesta di un supporto specialistico hardware e software a pagamento che viene addebitato sul conto di aprile 2022.
- in data 19/04/2022 è tracciato sui sistemi commerciali l'addebito di €24,55 per prestazione Doctor TIM ossia la richiesta di un supporto specialistico hardware e software a pagamento (navigazione instabile modificati i canali radio e riconfigurata rete) che viene addebitato sul conto di maggio 2022.

Si ritiene di non accogliere le richieste per malfunzionamento ed interventi hardware e software”.

Per quanto riguarda i reclami ha rilevato “che in data 13/06/2022, l'istante invia PEC reclamando addebiti ricevuti che viene riscontrata in data 27/06/2022 ove confermiamo che il contributo di supporto specialistico è stato effettuato e risultano registrazioni, si ritiene di non riconoscere alcun rimborso (cfr.all.3). In ottica Cliente viene effettuato rimborso di €29,95 che viene riportato nella fattura di giugno 2022 (cfr.all.4).

Concludiamo confermando che l'addebito dell'elenco telefonico non è presente nelle fatture emesse; nei conti di marzo, aprile e maggio è stato addebitato il contributo assistenza hw/sw di euro 29,95.

Si ritiene, pertanto, di non accogliere le richieste dell'istante.

La situazione amministrativa è regolare, non risultano fatture scadute. Si allegano le fatture in cui vengono addebitati il contributo di assistenza hw e sw (cfr.all.5)”.

Ha, pertanto, eccepito l'infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto.

Si dà atto che l'istante non ha depositato memorie.

3. Motivazione della decisione

In rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Sempre in via preliminare, in ordine all'eccezione sollevata dalla società convenuta, si osserva che: E' principio ormai consolidato che “Ai fini dell'ammissibilità della domanda in sede di definizione è sufficiente accertare che l'oggetto della richiesta di

definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione discussa sia la medesima”.

A tal fine, come più volte precisato dalla Suprema Corte di Cassazione “si ha domanda nuova quando si avanzi una pretesa oggettivamente diversa da quella originaria, introducendo nel processo un petitum diverso e più ampio oppure una causa petendi fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima e in particolare su un fatto costitutivo radicalmente differente, di modo che si ponga un nuovo tema d’indagine e si spostino i termini della controversia, con l’effetto di disorientare la difesa della controparte ed alterare il regolare svolgimento del processo” (cfr. Cass., sentenza n.18513/2007; sentenza n. 7579/2007; sentenza n. 7524/20059).

Nel caso in esame, da quanto emerso dall’istruttoria, raffrontando i formulari UG e GU14 con gli allegati depositati, deve ritenersi che nell’istanza di definizione avanzata dalla istante, non risultano questioni poste ultra petita rispetto al precedente procedimento di conciliazione.

Pertanto, si rigetta l’eccezione di inammissibilità proposta dal gestore.

Nel merito

Nella fattispecie in esame, la problematica lamentata dall’utente attiene, al malfunzionamento del servizio internet reso dall’operatore una velocità tale da non consentire all’utente un regolare utilizzo della risorsa.

Nel merito, l’istante riferisce molto genericamente di “avere problemi di connessione lenta” senza, tuttavia, specificare la data e la fine del disservizio subito.

In risposta a quanto sostenuto dal cliente, la parte avversa dal canto suo, ha dichiarato di aver sempre gestito le segnalazioni effettuate dall’utente nei termini previsti dal contratto, precisando che alcune di esse sono state risolte dall’assistenza cliente da remoto, e che per quella non risolvibile in tal modo è stato comunicato al cliente la necessità di effettuare un intervento tecnico in loco.

Premesso quanto sopra, dalla disanima della documentazione in atti al fascicolo è risultato che il disservizio dedotto in controversia rientra nell’ipotesi di lentezza della navigazione rispetto ai parametri indicati nel contratto.

La giurisprudenza ormai consolidata di Agcom e dei Corecom delegati in materia, ha consentito di chiarire tanto gli obblighi del fornitore del servizio quanto i diritti dell’utente in caso di fornitura non conforme a quanto contrattualmente previsto.

Ha precisato Agcom: “Alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l’obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del

servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL.

Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti.

L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Al riguardo, preme sottolineare che 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”.

Ha ulteriormente chiarito l'Autorità che, alla luce dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS (in base al quale “qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali 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”), l'utente ha solamente la possibilità di recedere senza alcun costo, ma “non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente” (Agcom - Delibera n. 67/16/CIR).

Si precisa che, Nemesys, è l'unico servizio che produce una certificazione legale: tale caratteristica lo rende indispensabile nel caso in cui il cliente voglia esercitare il diritto di recesso e/o ottenere rimborsi, a causa di una connessione non in linea con le prestazioni minime garantite da contratto.

Una tale documentazione, volta a certificare l'effettivo verificarsi del riferito disservizio e, dunque, l'inadempimento contrattuale dell'operatore, non risulta prodotta in atti da parte istante, al quale, pertanto, non può essere riconosciuto né il richiesto indennizzo sub iv) per malfunzionamento del servizio di cui all'art. 6 della delibera 347/2018/CONS, né, conseguentemente, il rimborso delle somme corrisposte a titolo di un eventuale recesso anticipato.

In merito poi, alla richiesta di cui al punto i) di “Indennizzo per attivazione di servizio non richiesto (assistenza hardware/software)” si osserva quanto segue.

L'istante lamenta l'addebito in fattura di costi maggiorati derivanti da servizi mai richiesti quale quello relativo al servizio "hardware/software", laddove l'operatore ha evidenziato di aver provveduto attivare in data 15.02.2022 sull'utenza de quo il servizio "Doctor TIM" ossia la richiesta di un supporto specialistico hardware e software a pagamento e che, in relazione a tale attivazione, ha dichiarato, altresì, che dalla verifiche effettuate nei propri sistemi, risultano le registrazioni di acquisizione del consenso.

La doglianza dell'istante è fondata e accoglibile nei limiti di seguito esposti.

In via generale, si rileva che, a fronte della contestazione dell'utente, circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Al riguardo si deve evidenziare che la doglianza dell'istante inerisce all'attivazione e alla conseguente fatturazione indebita del servizio "Doctor TIM" non richiesto.

Nel caso in esame, l'operatore TIM, che risulta aver attivato detto servizio accessorio, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore.

A tal fine, si nota come in atti non siano stati prodotti né il vocal order, né la proposta di abbonamento debitamente sottoscritta, né giova alla vicenda de qua la schermata del sistema gestionale allegata da Tim, poiché trattandosi di documento formato e prodotto dalla parte che intende avvalersene a proprio favore, di per sé non è idonea a fornire prova alcuna che l'attivazione sia stata effettivamente richiesta e accettata dall'istante.

In difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore ex art. 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta del servizio accessorio "Doctor TIM". Pertanto, in ordine agli importi fatturati indebitamente sussiste una responsabilità esclusiva della società TIM che legittima il diritto dell'istante alla ripetizione delle somme percepite sine titolo ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3, della Delibera Agcom n. 126/07/CONS, nonché alla liquidazione dell'indennizzo per l'indebita attivazione dei servizi.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, si prende a riferimento, quale dies a quo, la data del 15.02.2022 (data attivazione servizio così come indicata

dall'Operatore) e come dies ad quem la data 19.04.2022 (data ultima fornitura del servizio) anch'essa indicata dal gestore.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiama l'art. 9, commi 1 e 2, in virtù del quale, "fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, "nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione".

Alla luce di quanto sopra detto, la società TIM è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 160,00, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "Doctor TIM" (euro 2,50 pro die per n. 64 giorni complessivi di attivazione non richiesta del predetto servizio.

Inoltre, in accoglimento della richiesta sub ii) si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio "Doctor TIM" al netto della di somma di euro 29,95 già erogata dal gestore sotto forma di accredito e contenuta nella fattura n. RXXXXXXX del 16.06.2022 alla voce "Bonus Caring".

L'utente, inoltre, lamenta l'indebita fatturazione di somme riportate nelle fatture emesse dall'operatore e relative alla consegna di elenchi telefonici, mai richiesta per cui propone la domanda sub iii) di "Indennizzo per indebita fatturazione della consegna di elenchi telefonici" che, tuttavia, per le motivazioni di seguito esposte non può essere accolta.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella 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, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

In base a tale criterio di riparto probatorio, spettava all'utente provare la fonte negoziale della propria pretesa (indebita consegna degli elenchi) e della mancata opzione ad avvalersi di tale servizio.

Sul punto, l'istante non ha prodotto né la copia del contratto, onde consentire l'accertamento di quanto lamentato, e né, tantomeno, la copia delle fatture dalle quali poter evincere l'importo della voce di costo oggetto di contestazione.

L'operatore, d'altro canto, nell'affermare la correttezza del proprio operato, ha allegato le fatture emesse dalla quali non risultano fatturati costi per consegna elenco telefonico.

Pertanto, la domanda di cui al punto sub iii) di "Indennizzo per indebita fatturazione della consegna di elenchi telefonici", va rigettata, oltre per l'evidenza che non è previsto indennizzo per il caso sottoposto a controversia, anche perché l'utente non ha ottemperato all'onere probatorio sullo stesso incumbente fornendo copia del contratto e delle fatture da cui poter evincere il pagamento dell'eventuale voce di costo per consegna elenco telefonico non richiesta.

Infine, la richiesta di cui al punto v) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, non è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

L'istante deduce la mancata risposta ai reclami, dei quali, l'unico documentato, risulta inviato a mezzo PEC all'operatore in data 13 giugno 2022, in merito al quale il gestore ha evidenziato che l'utente ha ricevuto adeguato riscontro, mediante comunicazione inoltrata allo stesso a mezzo pec del 27.06.2022, e, al riguardo, fornisce schermata del proprio gestionale relativa alla pec inviata.

Sebbene non abbia allegato la ricevuta completa di avvenuta consegna, si ritiene che la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non sia comunque meritevole di accoglimento per le seguenti motivazioni.

Invero, in ordine al reclamo inoltrato con pec del 13 giugno 2022, si osserva che l'utente ha proposto il tentativo di conciliazione con istanza depositata presso questa Struttura il 15 giugno 2022, prima della scadenza del termine previsto dalla normativa per la risposta.

A tale proposito, si richiama l'orientamento dell'Autorità, secondo cui "poiché la funzione economico sociale della procedura conciliativa, analogamente al reclamo, è quella di creare un'occasione di confronto tra le posizioni dell'utente e dell'operatore, superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo.

La proposizione dell'istanza di conciliazione ancor prima dello spirare del termine per la risposta, implica rinuncia ad avvalersi del presidio contrattuale a favore della

procedura contenziosa che si esaurisce, per tale fase, nell'incontro delle parti all'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

Pertanto, si ritiene che il mancato adempimento spontaneo da parte dell'operatore in pendenza della procedura amministrativa non sia ragionevolmente sanzionabile" (Cfr. Delibera Agcom 212/18/CONS e Corecom Lazio Delibera n. 131/17).

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 Euro a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'Avv. XXXXXXXXX, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 28 Luglio 2022 dal Sig. XXXXXXXX nei confronti di TIM S.p.A., si propone che l'Operatore provveda:

- a) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di:
 - euro 160,00 (euro centosessanta,00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "Doctor TIM", ex art. 9, comma 2, del Regolamento Indennizzi approvato con Delibera Agcom 347/18/CONS;
 - euro 100,00 (euro cento/00) a titolo di spese di procedura.

b) a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante: lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio "Doctor TIM" al netto della di somma di euro 29,95 già erogata dal gestore sotto forma di accredito e contenuta nella fattura RXXXXXX del 16.06.2022 alla voce " Bonus Caring.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia

2. 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.

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.

Potenza, 28/04/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

