

DELIBERA N. 136/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ TIM SPA (Kena Mobile)
(GU14/596507/2023)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 31 ottobre 2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 24/03/2023 acquisita con protocollo n. 0082737 del 24/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare delle utenze mobili afferenti al contratto *business* n. 88801237xxxx con l’operatore TIM SPA (Kena mobile) di seguito, per brevità, TIM, contesta addebiti di somme fatturate per traffico dati in *roaming* extra-soglia.

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

- “[i]n data 05.09.2022 (...) si vedeva recapitare fattura n. 30228013xxxx del 30.08.2022 per complessivi € 71.055,09, che non menzionava né il periodo di riferimento né il numero delle utenze che avrebbero generato i presunti costi ivi addebitati dall’operatore, del tutto anomali rispetto alle (proprie) soglie di spesa”. In particolare, la fattura “riportava addebiti per presunto consumo *roaming*”;
- “provvedeva a contestare e disconoscere immediatamente l’importo di spesa ivi esposto”. Al riguardo, si rivolgeva al servizio clienti con la segnalazione n. 7-7193072xxxx del 5 settembre 2022 e il 6 settembre 2022 inviava due email agli “agenti di zona” per chiedere chiarimenti in merito alla citata fattura;
- “[s]eguivano formali reclami e copioso carteggio” di seguito riportati:
- pec del 28 ottobre 2022 con la quale contestava il riscontro ricevuto dall’operatore in data 13 ottobre 2022 (che allegava) in merito alla segnalazione del 5 settembre 2022 in quanto “non (era) stata fornita alcuna evidenza circa il presunto ed asserito invio di alert informativi e dispositivi (...) conformi alla

citata delibera n. 326/10/CONS (e che) in ottemperanza alla precitata delibera il gestore (era) comunque tenuto ad indicare le condizioni di tariffazione applicate oltre il plafond, informativa che non (aveva) mai ricevuto, (oltre al fatto che non aveva) mai superato i limiti di connessione contrattualmente stabiliti”;

- pec del 5 dicembre 2022 con la quale contestava il riscontro dell’operatore datato 14 novembre 2022 (che allegava) in merito alla segnalazione del 28 ottobre 2022 e ribadiva che l’operatore “*continua(va) a basare la legittimità della propria condotta su un presunto sms di sblocco, senza tuttavia fornire puntuale riscontro e prova dell’asserita piena osservanza alla delibera 326/10/CONS né tantomeno traccia alcuna dei testi dei messaggi inviati alla citata utenza né del predetto messaggio di sblocco (e richiedeva) copia dell’integrale documentazione richiamata nella (missiva) del 14.11.2022 ovvero i presunti testi dei messaggi inviati all’utenza 335576xxxx e gli screenshot dei messaggi di sblocco asseritamente ricevuti*”. Il 14 dicembre 2022 sollecitava il riscontro alla pec del 5 dicembre 2022;
- pec del 30 dicembre 2022 con la quale contestava il riscontro dell’operatore datato 22 dicembre 2022 (che allegava) in merito alla segnalazione del 5 dicembre 2022 per le “*parziali informazioni del tutto sprovviste di qualsivoglia documentazione (e lo) invita(va) ancora una volta a chiarire l’esatta corrispondenza dei dati forniti e trascritti nella precitata fattura, fornendo copia dell’integrale documentazione più volte richiesta e mai prodotta, ovvero i presunti testi dei messaggi inviati all’utenza 335576xxxx e gli screenshot dei messaggi di sblocco asseritamente ricevuti*”;
- allegava copia del contratto multibusiness n. 88801237xxxx e copia della fattura contestata.

In data 7 febbraio 2023 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 mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, per complessivi euro 71.055,09, quanto segue:

- i) “*storno integrale della fattura n. 30228013xxxx del 30.08.2022 e/o comunque correzione della medesima fattura espungendo tutti gli importi/voci di spesa non dovuti (...) e, conseguentemente, emissione di fattura corretta con ricalcolo delle somme eventualmente effettivamente dovute*”;
- ii) “*regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile*”;
- iii) “*ritiro a cura e spese dell’operatore della pratica di recupero del credito*”.

2. La posizione dell’operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, tramite deposito in data 11 maggio 2023 di memoria difensiva con documentazione allegata, ha eccepito l'infondatezza dell'istanza per le ragioni di seguito esposte.

Nel merito, l'operatore ha sostenuto che gli addebiti contestati, presenti nella fattura n. 30228013xxxx del 30 agosto 2022, *“come più volte segnalato (...) alla XXX nelle puntuali risposte ai reclami PEC (cfr. Doc. 1 + Doc. 4), peraltro allegate dalla stessa società istante, (consistono in) traffico dati in roaming di tipo "ExtraUE" (zona 3 e zona 4), sviluppato dalla linea n. 335576xxxx (sulla quale sono attivi, conformemente a quanto pattuito, i profili "Tim Deluxe Unlimited" e "Roaming Mondo Year – Tim Chiama Mondo Plus") nel mese di giugno 2022 e, più precisamente, dal 06 giugno 2022 al 15 giugno 2022; pari ad €57.445,73 (Iva Esclusa)”*. L'operatore ha allegato, fra gli altri, il riscontro datato 25 gennaio 2023 relativo alla segnalazione del 30 dicembre 2022 nel quale confermava *“la regolarità degli addebiti relativi al traffico Dati roaming effettuato dall'utenza 335576xxxx nel mese di Giugno 2022”*.

L'operatore ha precisato che *“[i] due profili sopra accennati risultano sottoscritti nel contratto che lo stesso istante deposita in istanza: "Roaming Mondo Year – Tim Chiama Mondo Plus" (cfr. pag. 8) e "Tim Deluxe" (cfr. pag. 6)”*.

Nello specifico, l'operatore ha affermato che *“[l]a suddetta linea, nel pieno rispetto della disciplina di settore, ha ricevuto un SMS di alert a seguito del quale risulta essere stato risposto dall'utilizzatore tramite apposito SMS autorizzativo in data 09 giugno 2022 (e che) il traffico dati roaming a consumo risulta essere stato effettuato in zona Extra UE nel mese di Giugno 2022, dall'utenza 335576xxxx in seguito all'esaurimento del bundle dati previsto dall'offerta "Roaming Mondo Year”*”. Inoltre, l'operatore ha ricordato che *“la delibera n. 326/10/CONS prevede l'invio di alert informativi e dispositivi al raggiungimento della soglia mensile di traffico dati roaming pari a 200€ + iva. Raggiunta tale soglia di spesa, il traffico dati per quello stesso mese viene disabilitato, salvo diversa indicazione di fornita dal cliente tramite invio di apposito sms di sblocco”* e ha sostenuto che *“in data 9 giugno 2022 (...) ha inviato un SMS avvisando l'utente circa raggiungimento soglia massima di traffico dati roaming a consumo con conseguente segnalazione di blocco. Nella medesima data, l'utilizzatore della numerazione 335576xxxx ha risposto all'SMS con la dicitura <DATI ESTERO ON=, inoltrata al numero 40915, con la quale è stata fornita l'autorizzazione a continuare lo sviluppo di traffico dati, nonostante il raggiungimento della soglia prestabilita. A tale SMS Tim, attraverso il numero 40915, ha risposto confermando la possibilità di poter proseguire con la navigazione.”*

L'operatore ha quindi dedotto di essersi *“conformato alla normativa di settore sopra richiamata e, comunque, si è limitato ad applicare il piano contrattuale approvato dall'istante”*.

Infine, l'operatore ha sostenuto che *“[i]l soggetto fruitore della SIM n° 335576xxxx, ben consapevole dei piani attivi sulla stessa, ha scelto coscientemente e volontariamente di continuare la navigazione e l'uso dei servizi in modalità roaming extra UE”* e che *“tutto il traffico effettuato dall'utilizzatore finale della singola SIM si*

debba, comunque, presumere effettuato, previo consenso di quest'ultimo, secondo quanto previsto dall'art.5.5 delle Condizioni Generali di contratto Multibusiness (cfr. Doc. 5), disciplinante le modalità di utilizzo del servizio: "A partire dal momento dell'attivazione del Servizio, tutte le comunicazioni effettuate tramite le utenze assegnate al Cliente si presumono effettuate dallo stesso o con il suo consenso" ".

L'operatore ha quindi dedotto di aver tenuto una "condotta (...) diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattuali e regolatori previsti e, l'asserita applicazione di costi non dovuti, oggetto della presente controversia, non le sia in alcun modo imputabile perché il traffico effettuato deriva, come detto, da circostanze di fatto non riconducibili affatto alla sfera d'azione della società, bensì all'utilizzo consapevole dell'apparecchio mobile da parte dell'utilizzatore finale della SIM in questione" ed ha affermato che "le somme oggetto di contestazione sono corrette e pienamente legittime, perché corrispondenti ai corrispettivi contrattualmente previsti per la prestazione oggetto del contatto in essere fra le parti".

Infine, l'operatore ha ricordato le Delibere del CoReCom Lombardia n. 16 e n. 17 del 27 febbraio 2018 le quali statuiscono che "dalla qualità di "utente business" dell'istante "è ragionevole attendersi un più elevato standard di diligenza", tale per cui, anche alla luce dell'informativa ricevuta da Tim, egli "avrebbe potuto e dovuto effettuare un più attento utilizzo del servizio dati all'estero".

In ultimo, l'operatore ha precisato che "gli addebiti oggi contestati, come indicati nel conto contestato e allegato dalla medesima parte istante, hanno ad oggetto non solo traffico roaming, ma anche voci differenti, relative ad abbonamenti sulle linee mobili intestate alla controparte. Quindi, ferma ogni eccezione e deduzione poco sopra formulata, le somme che non formano oggetto di addebito per traffico roaming, non sono contestate e, per l'effetto, devono restare, in ogni caso, ad integrale carico di parte istante. Al pari, non potranno essere stornati, gli addebiti operati da TIM, nei limiti indicati dalla delibera Ag.com n. 326/10, ammontanti ad €200".

Tutto ciò premesso, l'operatore ha quindi concluso con la richiesta "di rigettare l'avversa istanza perché infondata in fatto ed in diritto".

3. La replica dell'istante.

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, in data 19 maggio 2023 ha depositato una nota di replica volta ad evidenziare la fondatezza delle richieste avanzate in istanza per le ragioni che seguono.

Anzitutto, la parte istante ha sostenuto che l'operatore non ha fornito la prova di aver rispettato le disposizioni previste dalla delibera n. 326/10/CONS in tema di sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile. Al riguardo, l'istante ha affermato che "fermo il disconoscimento (...) circa il presunto invio/ricezione di alert che lo avvisassero del traffico tariffato a titolo di roaming (...), l'Operatore non ha mai dato prova di aver adottato tutte le specifiche misure di garanzia (id est, sistemi di allerta, cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dall'utente; servizio

gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati)che, come noto, devono essere poste in essere nei confronti dell'utente, il quale deve essere adeguatamente informato, al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni casuali di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione internet, con conseguente addebito di costi non voluti."

In particolare, la parte istante ha affermato che *"l'Operatore non ha fornito la prova del presunto invio dei messaggi di alert sull'utenza n. 335576xxxx (...) né ha dimostrato di aver ricevuto la presunta autorizzazione allo sblocco oltre la soglia massima di spesa mediante l'invio di sms da parte del cliente, né ha provveduto a depositare i dettagli di traffico o altra documentazione dalla quale risulti l'invio dei predetti sms."*

Inoltre, la parte istante ha sostenuto che *"l'Operatore non ha fornito evidenza dell'asserita correttezza degli addebiti oggetto di contestazione, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione, omettendo qualsivoglia documentazione di dettaglio del traffico oggetto di contestazione tale da consentire l'eventuale tracciamento della riferibilità temporale, della durata, del costo delle singole connessioni, del traffico maturato e dell'utenza che avrebbe generato i presunti costi addebitati"* e ha quindi ricordato quanto risulta pacifico in giurisprudenza, e cioè che dalla carenza di prova circa la fondatezza del diritto di credito dell'operatore in merito ad una fattura in contestazione, consegue il diritto dallo storno degli importi illegittimamente addebitati nella stessa. Pertanto, con riferimento al caso di specie, la parte istante ha ritenuto che *"Tim non abbia in alcun modo ottemperato all'onere probatorio richiesto relativamente all'esattezza degli importi esposti nella fattura contestata (essendosi) limitato, sia prima dell'instaurazione del presente procedimento sia nella memoria difensiva, a ribadire la correttezza del proprio operato senza fornire prova alcuna circa il fondamento delle esperite doglianze."*

Infine, la parte istante ha osservato che *"l'operatore nell'esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale e finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole (quale quella business) è chiamato a tenere un comportamento leale; quindi, essendo tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio ma anche della controparte."*

La parte istante ha quindi concluso con la richiesta di accoglimento integrale delle domande già avanzate in istanza.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere la *"regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile"*, in un'ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla formulazione generica della predetta doglianza, questa verrà

presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovrà quindi essere esaminata con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò premesso, l'odierna disamina s'incentra sulla contestazione di importi fatturati per traffico dati *roaming* extra-soglia.

Nel caso di specie, la parte istante ha contestato gli importi addebitati nella fattura n. 30228013xxxx del 30 agosto 2022 a titolo di traffico dati *roaming* extra soglia ritenendoli "*del tutto anomali rispetto alle (proprie) soglie di spesa*" e ha sostenuto di non aver ricevuto nessun messaggio di *alert* che lo avvisasse del superamento della soglia e di non aver inviato nessun "*messaggio di sblocco*" oltre la soglia massima di spesa. Inoltre, in replica alle memorie dell'operatore, l'istante ha affermato che TIM non ha fornito le prove circa l'invio dei citati messaggi di *alert*, la ricezione del messaggio di sblocco e il "*dettaglio del traffico*" che avrebbe generato i costi a consumo addebitati nella citata fattura.

Di contro, l'operatore ha sostenuto la conformità di tali addebiti al profilo tariffario "*Roaming Mondo Year*" approvato dall'istante e di aver operato nel "*pieno rispetto della disciplina di settore*". In particolare, l'operatore ha affermato che tali addebiti, "*pari ad €57.445,73 (Iva Esclusa)*", costituiscono traffico dati *roaming* effettuato extra-soglia mensile (euro 200,00 + Iva) sull'utenza n. 335 576xxxx in zona "*ExtraUE*" nel mese di giugno 2022, "*in seguito all'esaurimento del bundle dati previsto dall'offerta "Roaming Mondo Year"*". Al riguardo, l'operatore ha sostenuto che l'istante "*ha ricevuto un SMS di alert a seguito del quale risulta essere stato risposto dall'utilizzatore tramite apposito SMS autorizzativo in data 09 giugno 2022*". L'operatore ha quindi concluso con l'affermazione che "*[i]l soggetto fruitore della SIM n° 335576xxxx, ben consapevole dei piani attivi sulla stessa, ha scelto coscientemente e volontariamente di continuare la navigazione e l'uso dei servizi in modalità roaming extra UE.*"

La doglianza dell'istante è fondata nei termini di seguito esposti.

In primis occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo 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).

Nel caso di specie, l'operatore ha sostenuto la conformità degli importi addebitati extra soglia al piano tariffario approvato dall'istante, ma non ha fornito la documentazione di dettaglio del traffico internet, oggetto di contestazione, tale da consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, nonché del costo delle singole connessioni tariffate a consumo nel periodo trascorso all'estero.

Inoltre, occorre precisare che, con riguardo alla tipologia del profilo tariffario scelto dall'istante, cd. "*a soglie*", cioè costituito da un *plafond* di traffico per chiamate, messaggistica e navigazione internet, all'esaurirsi delle soglie prestabilite, il traffico eccedente viene tariffato a consumo. La materia risulta disciplinata dalla delibera Agcom n. 126/07/CONS, che, all'art. 3, comma 6, dispone: "*nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.*"

Sul punto viene, altresì, in rilievo la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante "*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*" che all'articolo 2 disciplina i sistemi di allerta e i limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che "*[g]li operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond*".

Tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell'utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di "protezione" nei confronti del cliente, che deve essere reso "effettivo", al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni "casuali" di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante circa il traffico addebitato a titolo di *roaming* dati nella fattura n. 30228013xxxx del 30 agosto 2022, l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato considerato che la tariffazione a consumo sarebbe stata generata a seguito di autorizzazione dell'istante tramite apposito SMS di sblocco inviato in risposta ad un SMS di *alert*. Di contro, la parte istante ha

evidenziato, sia nell'istanza introduttiva del presente procedimento che nella memoria di replica, di non aver mai ricevuto alcun messaggio da parte dell'operatore che lo avvisasse del superamento della soglia e di non aver inviato nessun messaggio di sblocco della navigazione oltre la soglia massima di spesa.

Ciò posto, deve evidenziarsi che dagli atti del procedimento non risulta che l'operatore abbia fornito la prova né dell'invio del messaggio di *alert* né del ricevimento del cd. messaggio di sblocco da parte dell'istante. Pertanto, l'operatore non ha dato evidenza di aver preavvisato l'istante dell'imminente esaurirsi delle soglie di spesa prestabilite e di aver acquisito il consenso informato dell'istante in relazione ad un traffico che sarebbe stato tariffato a consumo, con conseguente addebito di costi aggiuntivi.

Sulla base di quanto esposto, in assenza di prova circa la conformità della condotta dell'operatore agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente e in mancanza della documentazione idonea a provare la debenza degli importi fatturati, ne discende il diritto dell'utente allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli addebiti a consumo presenti in fattura.

Pertanto, in parziale accoglimento della richiesta *sub i)* volta ad ottenere lo “*storno integrale della fattura n. 30228013xxxx del 30.08.2022 e/o comunque correzione della medesima fattura espungendo tutti gli importi/voci di spesa non dovuti (...) e, conseguentemente, emissione di fattura corretta con ricalcolo delle somme eventualmente effettivamente dovute*”, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante lo storno ovvero il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato a titolo di traffico extra soglia sull'utenza n. 335 576xxxx nella fattura n. 30228013xxxx del 30 agosto 2022.

L'istante ha altresì diritto, in accoglimento della domanda *sub iii)* al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto relativo a tali somme.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (Kena mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SPA (Kena mobile), è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile

amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto addebitato a titolo di traffico extra soglia sull'utenza n. 335 576xxxx nella fattura n. 30228013xxxx del 30 agosto 2022. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto relativo a tali somme.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 31 ottobre 2023

Il Presidente
Marco Meacci

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