

DELIBERA N. 02 - 2024

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/376216/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 07/02/2024;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 11/01/2021 acquisita con protocollo n. 0011895 del 11/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare del contratto identificato con il numero cliente XXX, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

“In data 14/01/2020 la parte istante inviava richiesta di cessazione del servizio “Data Space One stars” (vedi All.1) ma Tim non forniva alcun riscontro alla disdetta e tantomeno cessava il servizio. In data 24/04/2020 causa pandemia la parte istante chiedeva un cambio del profilo economico da Contributo TIM Senza Limiti 5G (vedi All.5) a Tim Base Exclusive, su indicazioni dell'agenzia Tim di riferimento (cambio tariffa che poteva fare solo il 191) con seguente missiva “Con riferimento al contratto n. XXX in virtù del difficile momento in cui le aziende si ritrovano, siamo a richiedere la possibilità di poter passare ad un piano tariffario economicamente più vantaggioso quale Tim Base Exclusive, tenuto conto del totale fermo della nostra forza vendite che non usufruisce del servizio attivato, augurandoci quanto prima il rientro dell'emergenza e quindi il ritorno alla normale attività commerciale da noi svolta. In attesa di un vostro positivo cenno di riscontro, porgiamo i nostri migliori saluti” (Vedi All.2). Tim non dava alcun riscontro e tantomeno effettuava il cambio piano; in data 18/06/2020 e 1/07/2020 si sollecitava la predetta richiesta di cambio tariffario. Dopo il secondo sollecito Tim comunicava che avrebbero inviato una email per confermare che la tariffa Tim Base Exclusive non esisteva. In data 29/12/2020 abbiamo inviato ultimatum per richiedere il cambio piano da Tim senza limiti a Tim Base Exclusive (richiesto in data 24/04/2020 e sollecitato in data 18/06/2020 e 01/07/2020). Tim non dava alcun riscontro e tantomeno cambiava tariffa e, pertanto, si inviava la disdetta.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

1) Rimborso dell'indebito pagato dall'istante dal 24/05/20 (30 giorni dopo la richiesta di cambio profilo) alla data di cessazione del contratto perché è evidente che la controparte ha avuto un comportamento colposo nel non fare il cambio profilo tariffario non perché suo dire non esisteva.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“Preliminarmente, si rileva che è presente un insoluto in capo all'odierno istante di € 15.804,60, come da estratto conto che sotto si riproduce. Nel merito delle doglianze di

parte istante, dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete, si rileva quanto segue. L'odierno istante, richiede l'attivazione di un servizio non in commercializzazione e non può essere attivato sul profilo dell'odierno istante. Il profilo potrebbe essere solamente attivato in caso di richiesta di cessazione dichiarata dal cliente quando chiama con IVR, in questo caso per alcuni clienti, e non è questo il caso, solamente il marketing può decidere per un cambio di contratto più favorevole a causa di retention. L'istante ha attivato tutte le linee con i contratti che si allegato (Doc. 1, 2, 3, 4 e 5). L'equivoco sull'attivazione della nuova proposta commerciale, potrebbe essere sorto dal dicembre 2019, nel momento in cui il cliente chiedeva la cessazione per un contratto (XXX), ed in quel caso, solo per quel contratto, TIM propose una tariffa particolare XXX (come da prospetto che si allega), ma non per tutte le linee. Infatti, l'odierno istante, non accettò quella proposta e quindi il contratto fu cessato. Dall'analisi della fatturazione, non si ravvisano difformità rispetto a quanto sottoscritto dall'istante, e non ci sono costi superiori rispetto a quelli prospettati con l'offerta. Inoltre, la scrivente ha anche dato seguito ai reclami dell'odierno istante, con l'invio della lettera scritta in data 08/05/2020 (Doc. 6) ed in data 09/07/2020 (Doc. 7). Pertanto, allo stato non è possibile addivenire al riconoscimento di indennizzi e/o storni, salvo eventuali valutazioni conciliative da effettuarsi nel corso dell'udienza». Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante”.

Parte istante replica alle difese avversarie osservando:

“In riferimento “1) Infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Telecom Italia S.p.A. Preliminarmente, si rileva che è presente un insoluto in capo all'odierno istante di € 15.804,60, come da estratto conto che sotto si riproduce.

Dichiarazione non veritiera. L'istante ha pagato la controparte come da estratto conto allegato (vedi All. A). In realtà e la controparte deve restituire le differenze economiche pagate in più dall'istante per la mancata applicazione del profilo commerciale prescelto nonché il comportamento colposo tenuto per non perdere il cliente e quindi procurarsi un indebito guadagno di € 30.528: - periodo da Maggio 2020 a Febbraio 2020, quindi totale 5 fatture - n. sim 30 - canone mese per sim €2 Totale € 600 (30sim x €4 canone bimestrale x 5 fatture) Totale da pagare con il nuovo profilo Tim Base 3.000 € Totale pagato 33.528,14 €

In riferimento “Nel merito delle doglianze di parte istante, dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete, si rileva quanto segue. Attualmente, le linee attive sono le seguenti: omissis...”

Dichiarazione ininfluenza e sbagliata. L'istante non ha mai contestato il numero di sim ma bensì il comportamento colposo della controparte che non ha voluto cambiare profilo (per non perdere il maggior guadagno) e non l'ha comunicato per non perdere il cliente. Il cliente ha inviato lettera di cessazione del contratto per colpa di Tim (vedi All. B).

In riferimento “L’odierno istante, richiede l’attivazione di un servizio non in commercializzazione”

Dichiarazione non dimostrata, non veritiera e ininfluente.

1) La controparte non dimostra in nessun modo che la tariffa “Tim Base Esclusive” non esiste in commercio alla data del 20/04/20 (data richiesta cambio profilo tariffari) di contro l’istante presenta un profilo commerciale (Vedi all.6) in cui è evidentissimo che la tariffa esiste. 2) La controparte non comunica all’istante che la tariffa Tim Base Esclusive non esiste in commercio infatti gli allegati 6 e 7 allegati dalla controparte nelle presenti memorie non sono mai arrivati all’istante, tenuto conto che in atti, non sussiste prova dell’invio e della ricezione dello stesso da parte del mio cliente, in totale violazione dell’art. 2697 c.c., essendosi la controparte limitata ad asserire di aver inviato tali lettere. 3) Se per assurdo fosse vero che “Tim Base Esclusive” non era in commercio alla data del 20/04/20 (dichiarazione unilaterale della controparte non dimostrata da alcuna prova), c’era la tariffa “Tim Base” (vedi All.7) che ha sostituito la “Tim Base Esclusive” pertanto la controparte aveva l’onere di informare il cliente di tale alternativa e applicarla. E’ evidentissimo il comportamento colposo tenendo nascosta tale informazione per procurarsi un indebito guadagno. E’ dunque da ravvisarsi una responsabilità colposa del gestore (per non perdere il cliente) ai sensi dell’art. 1227 cod. civ. comportamento sanzionato anche dall’Agcom ai sensi delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013. 4) Per stessa ammissione della controparte le tariffe “Tim Base Esclusive” e “Tim Base” anche se esistevano non l’avrebbero mai date al cliente per una presunta incompatibilità del profilo dell’istante “Il profilo potrebbe essere solamente attivato in caso di richiesta di cessazione dichiarata dal cliente quando chiama con IVR”, naturalmente senza comunicarlo al cliente per evitare di la perdita del numero. 5) Si evidenzia che lo stesso comportamento colposo (e quindi recidivo nella gestione dello stesso contratto) è stato tenuto per la mancata cessazione del servizio “Data Space One Stars” (vedi All.1) di cui la controparte fa finta che non sia mai stato dichiarato ma che sarà oggetto di contestazione dell’ultima fattura di Tim. Pertanto se il presente ricorso non sarà conciliato, mio malgrado, sarò costretto a aprire ulteriore ricorso per contestare l’ultima fattura.

In riferimento “e non può essere attivato sul profilo dell’odierno istante. Il profilo potrebbe essere solamente attivato in caso di richiesta di cessazione dichiarata dal cliente quando chiama con IVR, in questo caso per alcuni clienti, e non è questo il caso, solamente il marketing può decidere per un cambio di contratto più favorevole a causa di retention.”

Dichiarazione non dimostrata e non veritiera.

1) Andando a leggere i profili tariffari della “Tim Base Esclusive “ e “Tim Base ” c’è scritto (vedi All.6 e 7) - “TIM Base (di seguito l’Offerta) è un’offerta rivolta alle Aziende e/o persone fisiche intestatarie di Partita IVA, già titolari o contestualmente sottoscrittori di un Contratto Multi Business” - “TIM Base Exclusive è disponibile nelle

seguenti offerte: TIM Tutto Business 2.0, TIM Tutto Business Gruppi 2.0, TIM Tutto Business, TIM Tutto Business Gruppi, TIM Tutto Business Gruppi New, TIM Professional Business; Soluzione Mobile TIM, 1 Cent New, 1 Cent New Gruppi, 1 Cent, 1 Cent Associazioni, Assobusiness, Associa TIM, Business, New Sgam Gruppi Integrata, New SgamIntegrata, New Soluzione Azienda Mobile Gruppi Integrata, New Soluzione Azienda Mobile Integrata, 7su7 Associazioni, Oneoffice, Soluzione TIM Business Network, Soluzione Associazioni, Soluzione Azienda Mobile Integrata, Soluzione Azienda Optima, Soluzione Azienda Optima Gruppi, Soluzione Executive, Soluzione Executive Gruppi, Soluzione Multiazienza, Soluzione Multiazienza Mobile Integrata, TIM Business Open 10, TIM Club Business, Assogruppi, Soluzione Jolly, One Business, Soluzione Mobile TIM Platinum, Soluzione Mobile TIM Premium, Soluzione Mobile TIM Premium Gruppi, Soluzione TIM Azienda, Soluzione TIM Azienda Gruppi, Soluzione Clienti Azienda, Soluzione Clienti Azienda New, Soluzione Clienti Azienda Gruppi New e all'interno di offerte/accordi che lo prevedono con specifica indicazione.” - è attivabile su linee Ricaricabili Business e su linee Abbonamento con attivi Profili tariffari Multi Business.

2) Non c'è scritto in nessuna parte del profilo tariffario nè tantomeno in nessun documento prodotto dalla controparte (neanche nelle presunte missive inviate da Tim) che tali profili sono attivabili su decisione del Marketing.

3) Il Cambio piano tariffario TIM è una procedura prevista da Tim attraverso una richiesta scritta o tramite l'area riservata.

4) La controparte non ha dimostrato in nessun modo che il profilo tariffario attivato dall'istante “TIM Senza Limiti” non era modificabile su richiesta del cliente.

5) La controparte non comunica all'istante che la tariffa richiesta non poteva essere data per loro scelta con un evidente comportamento colposo (sanzionabile ai sensi dell'art. 1227 cod. civ. e ai sensi della delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013) perché è evidente che l'istante avrebbe cambiato OLO / cessato il contratto già dal 24/05/2020(30 gg dopo l'invio della lettera di cessazione del contratto).

In riferimento “L'istante ha attivato tutte le linee con i contratti che si allegato (Doc. 1, 2, 3, 4 e 5).” L'istante non nega di aver attivato il contratto ma in nessuna articolo delle condizioni generali c'è scritto che non è possibile cambiare tariffe (procedura prevista da Tim).

In riferimento “L'equivoco sull'attivazione della nuova proposta commerciale, potrebbe essere sorto dal dicembre 2019, nel momento in cui il cliente chiedere la cessazione per un contratto (XXX), ed in quel caso, solo per quel contratto, TIM propose una tariffa particolare (come da prospetto che si allega), ma non per tutte le linee. Infatti, l'odierno istante, non accettò quella proposta e quindi il contratto fu cessato.” Le conclusioni della controparte non sono corrette perché l'istante ha chiesto un cambio tariffa e Tim ha inviato la documentazione per il cambio profilo con lettera accompagnatoria (vedi

memorie controparte). Nella missiva di Tim non vi è indicato da nessuna parte che tale tariffa veniva data al cliente solo perché cessava le linee (come asserisce la controparte per provare la sua tesi difensiva). E' inoltre evidente che la controparte ha taciuto tale informazione perché consapevole che avrebbe perduto definitivamente il cliente come è accaduto nel contratto precedente e quello in essere. In riferimento "Dall'analisi della fatturazione, non si ravvisano difformità rispetto a quanto sottoscritto dall'istante, e non ci sono costi superiori rispetto a quelli prospettati con l'offerta." Dal comportamento avuto dalla controparte si ravvisa senza alcun dubbio una responsabilità colposa del gestore ai sensi dell'art. 1227 cod. civ., comportamento che viene sanzionato anche dall'Agcom ai sensi delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013. Detto ciò è corretto che la controparte restituisca tutto l'indebito percepito [differenza tariffarie da Contributo TIM Senza Limiti 5G (vedi All.5) "Tim Base Esclusive" o "Tim Base" (vedi All.6 e 7) dal 27/04/20 (3 gg dopo la richiesta) alla data di cessazione del contratto)]. Considerato che l'istante non ha più utilizzato le sim causa pandemia (particolare ben conosciuto a Tim con l'analisi del traffico e dalla dichiarazione dell'istante "tenuto conto del totale fermo della nostra forza vendite che non usufruisce del servizio attivato". Vedi All.2) non può aver utilizzato il profilo più costoso. In riferimento "Inoltre, la scrivente ha anche dato seguito ai reclami dell'odierno istante, con l'invio della lettera scritta in data 08/05/2020 (Doc. 6) ed in data 09/07/2020 (Doc. 7)." Dichiarazione non veritiera e non provata. L'istante ha sempre contestato alla controparte il silenzio alle sue richieste e reclami, la controparte conferma tale tesi perché agli atti non presenta alcuna prova dell'invio e della ricezione delle stesse da parte del mio cliente, in totale violazione dell'art. 2697 c.c., essendosi la controparte limitata ad asserire di aver inviato tali lettere. Si evidenzia che la controparte si è limitata a dire per telefono che avrebbe risposto via email alle nostre richieste, cosa che non ha mai fatto neanche quando gli abbiamo inviato l'ultimatum (vedi All.4). Si evidenzia, in riferimento all'ultima fattura, che se la controparte non definisce i costi da addebitare e non concilia saremmo costretti ad aprire ulteriore ricorso per i costi che la controparte addebiterà. Per i motivi sopra esposti si richiede di rigettare le eccezioni della controparte perché oltre a essere infondate e non provate non spostano la loro responsabilità nei fatti descritti. Parte istante aggiunge, inoltre, quanto segue.

In riferimento alla dichiarazione fatta dalla controparte "L'odierno istante, richiede l'attivazione di un servizio non in commercializzazione e non può essere attivato sul profilo dell'odierno istante Il profilo potrebbe essere solamente attivato in caso di richiesta di cessazione dichiarata dal cliente quando chiama con IVR in questo caso per alcuni clienti, e non è questo il caso, solamente il marketing può decidere per un cambio di contratto più favorevole a causa di retention. Fatto salvo quanto eccepito nelle repliche del 09/03/2021, bastevoli per dimostrare l'infondatezza dell'eccezione della controparte, poiché la controparte non ha provato nulla di ciò che ha detto e inoltre quando dichiarato è ininfluenza nelle mancanze che vengono contestate al gestore, si evidenzia che lo scrivente si è trovato in un caso uguale (UG/291100/2020 Corecom Veneto) al caso di specie in cui l'istante su indicazione del 191 in data 24/04/2020 ha inviato una richiesta di cambio del profilo tariffario (Profilo richiesto "Tim Base Esclusive" senza alcuna

richiesta di cessazione o proposta di OLO in atto) a causa di problemi economici (vedi All. C presenti memorie). In data 16/06/2020 seppur in ritardo (per una presunta impossibilità di contatto che è palesemente ininfluyente, perché poi hanno inviato email senza contatto) Tim invia un email all'istante (vedi All. D presenti memorie) in cui comunica "in riferimento alla Sua segnalazione del 19 maggio e nell'impossibilità di contattarla telefonicamente, La informiamo che per procedere alla variazione richiesta è necessario inoltrare il modulo in allegato". Il modulo veniva compilato e inviato a Tim in data 16/06/2020 (vedi All. D e E presenti repliche) ma comunque la modifica tariffaria non veniva lavorata senza ragione e nell'udienza di conciliazione per giustificare questo abuso (costante dei due casi attenzionati) veniva paventata una presunta sospensione del servizio mai comunicata all'istante.

Orbene queste prove dimostrano in modo inequivocabile che:

- Nella data del 24/04/2020 (giorno in cui veniva richiesta l'attivazione del cambio profilo - vedi All.5 Gu14) il profilo Tim Base Esclusive era attivo contrariamente a quanto controparte dichiara nelle sue memorie. - Il comportamento colposo avuto dalla controparte nella gestione dei problemi economici dei loro due clienti legati alla pandemia è una costante. - Le giustificazioni edotte da controparte nelle presenti memorie "servizio non in commercializzazione" e "Il profilo potrebbe essere solamente attivato in caso di richiesta di cessazione dichiarata dal cliente quando chiama con IVR in questo caso per alcuni clienti, e non è questo il caso, solamente il marketing può decidere per un cambio di contratto più favorevole a causa di retention" non sono dimostrate, non influenzano le responsabilità della controparte e vengono smentite dai comportamenti avuti da Tim in casi uguali. Visto che il comportamento avuto dal gestore in due casi simili non può essere più considerato un errore casuale, in mancanza di un accordo conciliativo i due casi saranno segnalati all'Agcom con l'indicazione del comportamento avuto Tim nel grave periodo di crisi per il seguito di competenza.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

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

Nel merito.

La richiesta dell'istante di cui al punto 1), concernente la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza deve ritenersi accoglibile, sia pure a decorrere dall'08/05/2020 data in cui la società TIM S.p.A. si è limitata a comunicare quanto segue: "Gentile Cliente, la presente fa seguito alla sua email pec del 24 aprile e all'impossibilità di metterci in contatto telefonicamente con Lei ai recapiti forniti, per informarLa che non è stato possibile accogliere la Sua richiesta di cambio piano tariffario verso offerta Tim Base Exclusive, poiché non in commercializzazione. La Sua segnalazione è stata inoltrata al nostro partner

commerciale al fine di valutare le Sue esigenze ed effettuare la proposta migliore per le Sue necessità”.

Invero con tale missiva la società TIM non ha fornito alcuna giustificazione in ordine ai motivi ostativi all'applicazione dell'offerta richiesta, adducendo la “non commercializzazione” della stessa. Tale asserzione, peraltro priva di corredo probatorio, risulta di netta dissonanza con quello che è stato controdedotto e documentato da parte istante nelle memorie di replica.

Difatti si evince che, in un procedimento analogo risalente al medesimo periodo di riferimento, con comunicazione identificata con protocollo N. Prot. C26674992 del 16/06/2020 la società TIM S.p.A. accordava la richiesta di variazione del profilo commerciale e contestualmente inviava la modulistica per procedere alla relativa attivazione dell'offerta TIM Base Exclusive nella sezione offerta mobile – profili commerciali.

Tale documentazione comprova la possibilità di scelta e di adesione al profilo tariffario “TIM Base Exclusive Ricaricabile”, quindi ancora sottoscrivibile e applicabile nel medesimo periodo di riferimento *gennaio 2020 – dicembre 2020*.

Peraltro, va sottolineato che la società TIM S.p.A., a fronte del sollecito di attivazione, in data 09/07/2020 ha nuovamente comunicato l'impossibilità di gestire la richiesta di variazione commerciale, senza fornire prova della corretta gestione del cliente, contrariamente a quanto comunicato nel riscontro dell'08/05/2020 nei seguenti termini “La Sua segnalazione è stata inoltrata al nostro partner commerciale al fine di valutare le Sue esigenze ed effettuare la proposta migliore per le Sue necessità”, generando in tal modo un affidamento incolpevole dell'istante.

All'esito delle risultanze istruttorie si evince che la società TIM S.p.A. non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS.

Al riguardo, si deve rilevare che la società TIM ha assunto una condotta non conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP secondo cui “oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”.

Invero, nel caso di specie, la medesima società non solo non ha documentato nel corso dell'istruttoria la correttezza delle fatturazioni a decorrere dal mese di maggio 2020, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dalla Carta dei servizi, per la quale “la comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà”.

Pertanto, sussiste una responsabilità della società TIM S.p.A. in ordine all'arbitraria imputazione degli importi fatturati in difformità al piano tariffario oggetto di richiesta di

variazione, anche in considerazione del fatto che la predetta società, in dispregio ai principi di trasparenza e di dialogo con il cliente, non ha fornito prova di avere adeguatamente informato l'istante e di avere provveduto alla regolare contabilizzazione degli importi fatturati.

Al riguardo, va altresì rimarcato che nel corso della presente istruttoria la società TIM S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di regolarizzazione contabile, predisponendo i rimborsi delle voci di addebito, oggetto di contestazione.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto 1), di storno/rimborso degli importi fatturati in eccedenza può ritenersi accoglibile.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza presentata dalla Società XXX nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente XXX, mediante lo storno/rimborso degli importi fatturati in eccedenza dall'8 maggio 2020.

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.

Torino, 7 febbraio 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli