

*Protocollo: vedi segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.338
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 aprile 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / TIM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom n. 79/10/CIR, 117/15/CIR e 138/17/CIR;

Vista la delibera Corecom Lazio n. 49/18;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.933);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 aprile 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 21/03/2018 nei confronti di Tim X (di seguito Tim), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0028500 del 07/05/2018 precisando di essere intestataria di un contratto Multibusiness, con profilo Tim Professional Europa, stipulato con Tim in data 24/10/2016.

L'istante contesta l'emissione:

- della fattura n. 7X01173248 relativa al secondo bimestre 2017, per € 16.004,25 + IVA per un totale di € 19.871,87, a titolo di traffico extra UE per voce, dati e servizi;
- della fattura n. 7X03097607, in cui vengono addebitati ulteriori € 1.402,22, a titolo di interessi moratori, nonché € 804,42 per traffico extra UE;

In relazione a dette fatture, l'utente lamenta la carenza di idoneo preavviso circa l'imminente raggiungimento del limite di traffico prestabilito, nonché la mancanza di un'adeguata informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite con conseguente diritto ad ottenere lo storno e/o il rimborso degli importi addebitati con fatturazione "a consumo" per servizi extra soglia;

Infine, l'istante precisa che l'operatore non ha evaso il reclamo, inviatogli a mezzo PEC tramite il CODACONS, il 13/10/2017.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) lo storno integrale delle somme fatturate per traffico roaming extra UE per € 16.516,26 + IVA oltre agli importi addebitati a titolo di interessi moratori e traffico per € 804,42 + IVA;
- b) l'indennizzo per mancata evasione del reclamo, inoltrato in data 13/10/2017, calcolato dal trentunesimo giorno, cioè dal 14/11/2017, nella somma massima prevista;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- c) la revoca della pratica di recupero crediti a cura e spese dell'operatore e la regolarizzazione della posizione contabile;
- d) spese di procedure per l'importo di € 260,08.

## 2. La posizione dell'operatore Tim

L'operatore Tim, con memoria di replica dell'08/10/2018, contesta tutto quanto *ex adverso* dedotto poiché ritenuto infondato in fatto ed in diritto.

Nel caso di specie, Tim ha provveduto correttamente a fatturare all'istante, oltre agli importi non oggetto di contestazione, le connessioni dati in roaming Extra UE. Dalle indagini effettuate, infatti, risulta esclusa la presenza di un qualsivoglia tipo di anomalia dato che il traffico effettuato in paesi extra UE risulta regolarmente consumato e registrato.

Per il gestore, quindi, il traffico fatturato era riconducibile unicamente alla volontà e all'effettivo utilizzo da parte dell'utente: l'utilizzatore della linea in questione, infatti, ha ricevuto il 07/02/2017 un sms di fine bundle offerta, cui faceva seguito un'espressa richiesta dell'istante di sblocco del traffico. L'utente, una volta ricevuto il messaggio di raggiungimento della soglia, ha inoltrato il messaggio di sblocco "dati estero on" al numero 40916 con il quale si è fornita l'autorizzazione a continuare lo sviluppo di traffico dati roaming, nonostante il raggiungimento della soglia stabilita, secondo le tariffe a consumo previste dal suo profilo in base ai paesi visitati. Nel testo del messaggio inoltrato all'utente era espressamente contenuta la dicitura "info al 191" (numero del servizio clienti Tim), ma da verifiche effettuate non risulta che l'utente abbia mai contatto il servizio clienti Tim per ricevere informazioni circa gli addebiti previsti dal paese visitato. Inoltre, essendo l'utilizzatore il legale rappresentante di una società, che compiva frequentemente viaggi fuori dall'Italia e dall'Europa, è ragionevole ritenere che fosse ben conscio dei costi che avrebbe potuto generare una tale mole di traffico internet.

In merito alla fatturazione degli interessi moratori e al risarcimento dei danni, gli stessi sono stati addebitati conformemente al D.lgs 231/2002 e alle Condizioni Generali di abbonamento.

Per quanto attiene alle voci di traffico extra UE (non dati), non sono previste soglie di sbarramento e sono state correttamente fatturate come da dettaglio del traffico prodotto in questa sede.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Nei confronti di Insmile srl Tim vanta, quindi, un credito per morosità pari ad € 21.958,68.

Tutto quanto sopra premesso l'operatore chiede l'integrale rigetto delle domande avversarie.

### 3. La replica dell'istante

L'istante, con memoria di replica del 12/10/2018, contesta integralmente il contenuto della memoria dell'operatore e insiste per l'accoglimento delle richieste già formulate.

### 4. Motivi della decisione

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

a) Con la richiesta sub a) l'istante lamenta addebiti per traffico internet all'estero in roaming internazionale, chiedendo lo storno dell'insoluto. A tale richiesta l'operatore oppone che all'esaurimento del traffico dati previsto dall'offerta sottoscritta dall'istante, venivano regolarmente inviati all'utente una serie di sms di avviso al quale faceva seguito la richiesta dello stesso utente di riattivazione del servizio "Dati estero".

a.1) Dalla documentazione depositata dall'operatore risulta effettivamente l'invio e la consegna di detti messaggio i quali avvertono l'utente del raggiungimento della soglia tariffaria compresa nel contratto e che <<a seguito del suo SMS di autorizzazione potrà continuare a fare traffico dati in roaming secondo le tariffe A CONSUMO previste dal suo profilo in base al paese visitato. Info al 191>> (maiuscolo nel testo del SMS).

a.2) Sulla problematica del fenomeno cosiddetto di "Bill shock" si è sviluppata un'ampia regolamentazione per difendere il consumatore da addebiti particolarmente elevati a causa di consumi inconsapevoli. Sul tema, al fine di arginare detto fenomeno, si sono susseguiti rilevanti interventi normativi, sia in ambito comunitario (cfr. il regolamento Ce n. 717/2007 del 27 giugno 2007 e il regolamento Ce n. 544/2009, del 18 giugno 2009), sia in ambito nazionale (cfr. la delibera n. 126/07/CONS e la delibera n. 326/10/CONS).

Con l'adozione della delibera n. 326/10/CONS, anche in coerenza con le modifiche intervenute a livello comunitario, si è inteso garantire una maggiore tutela agli utenti,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

assicurando maggiore trasparenza nell'offerta dei servizi dati in mobilità ed introducendo mezzi più efficaci per il controllo della relativa spesa, mediante la previsione di sistemi di allerta che informino l'utente del raggiungimento di una determinata soglia di consumo, di tetti mensili di spesa e dell'obbligo di blocco della connessione non appena esaurito il traffico disponibile.

Sul punto principale che qui ci occupa, rileva l'art. 2 Delibera della 326/10/CONS (Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile), secondo il quale: <<1. *Gli 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. 2. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto. 3. Gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di "pop-up" sul computer. 4. Gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati. (omissis) 6. Gli operatori mobili offrono gratuitamente anche agli utenti con piani tariffari a consumo,*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*diversi da quelli di cui al comma 1, la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 Euro per utenze affari oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dal regolamento europeo per il traffico dati in roaming nei paesi dell'Unione europea . Per la cessazione del collegamento e le relative notifiche e consensi si applicano le medesime disposizioni di cui ai commi 2 e 3>>.*

Tali disposizioni, volte, da un canto, a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche e dall'altro a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori, integrano quanto previsto in via generale dal Codice civile vigente in materia di contratti.

a.3) Tanto considerato, peraltro, restano fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del Codice civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore. L'articolo 1176, comma 2, del Codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni.

Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto <<si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico» (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto cfr. Cass. n. 18947/2005).*

Alla luce delle predette indicazioni di fondo, ed in particolare, di quelle relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, si deve osservare che l'operatore nella 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 ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole, è chiamato a tenere un comportamento leale; quindi, deve considerarsi tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico (cfr., tra le più recenti, delibere Agcom n. 117/15/CIR e 138/17/CIR nonché Corecom Lazio delibera 49/18 e, in precedenza, delibera Agcom 79/10/CIR).

a.4) Tutto ciò premesso, nel caso di specie, l'operatore, che (considerato l'entità della fatturazione) certamente ha rilevato la difformità del traffico dati rispetto al traffico medio prodotto dalla stessa utenza nei periodi precedenti, documenta di aver inviato all'istante un sms di allerta al raggiungimento delle soglie di traffico previste dalla Delibera 326/20/CONS e che l'utente con apposito sms ha autorizzato lo sblocco del servizio.

Sulla base della medesima documentazione, la domanda dell'utente può essere parzialmente accolta. Da quanto risulta dalla schermata informatica degli SMS di allerta prodotta dall'operatore, infatti, emerge che non sono soddisfatti pienamente i requisiti di cui al citato articolo 2.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Anzitutto in quanto, in ossequio alla Delibera 326/10/CONS, l'operatore avrebbe dovuto mettere l'utente in condizione di comprendere la diversa portata delle due soglie e le conseguenze economiche derivanti dal superamento dei limiti previsti dall'una e dall'altra. A tal fine, tuttavia, non risulta affatto idonea l'indicazione contenuta nel SMS inviato all'utente alle 20.45 del 23/3/2017 che *<<a seguito del suo SMS di autorizzazione potrà continuare a fare traffico dati in roaming secondo le tariffe A CONSUMO previste dal suo profilo in base al paese visitato. Info al 191>>*. Essa, infatti, risulta in contrasto con gli evidenziati doveri di trasparenza tariffaria e completezza di informazione che incombono sugli operatori telefonici e, in particolare, del richiamato art. 2, comma 4 della citata Delibera 326/10/CONS ove si prevede che *<<gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati>>*.

A ciò si aggiunga che, il SMS di allerta di appropinquarsi del raggiungimento della "soglia massima di spesa dati all'estero" risulta inviato alle 20.41 (ricevuto 20.43) e, cioè contestualmente a quello di avviso che "ha raggiunto la soglia massima" che risulta parimenti inviato alle 20.41 (e ricevuto alle 20.43) rendendo tale avviso sostanzialmente inutile rispetto alle finalità per cui è stato previsto dall'Autorità.

Pertanto, nella fattispecie l'operatore non ha corrisposto a tale obbligo dato che l'indicazione *<<Info al 191>>* non può affatto essere ritenuta idonea a soddisfare la necessità di mettere a disposizione dell'utente strumenti di *<<controllo in tempo reale della spesa>>*, *<<informazioni sul consumo accumulato>>* e *<<importo speso per i servizi di traffico dati>>*.

a.5) Tanto premesso, non sfugge a questo Corecom che l'operatore ha documentato che il traffico dati sottostante alla fatturazione contestata dall'istante è stato effettivamente generato dall'utente e che, pertanto, l'operatore dovrà regolare il relativo costo con l'operatore estero sul quale si è appoggiato per garantire all'istante il servizio di roaming dati sopportandone il relativo onere finanziario.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Non sfugge neppure il fatto che lo stesso istante sia titolare di utenza “business” e si qualifichi come soggetto che svolge con <<frequenza viaggi di natura imprenditoriale fuori dall’Italia e dell’Europa>> (così nel modulo GU14), il che avrebbe probabilmente richiesto un maggior grado di diligenza da parte sua rispetto alle procedure di roaming e ai relativi costi per il traffico dati il quale – notoriamente – ha costi significativamente più elevati di quello domestico.

Tanto premesso, considerato che la condotta dell’operatore non è stata conforme alle disposizioni previste dalla citata delibera n. 326/10/CONS in tema di sistemi di allerta rispetto ai costi generati dal traffico dati in roaming, né alle citate disposizioni del codice civile, ma altresì considerato che non è oggetto di contestazione da parte dell’utente la sua autorizzazione alla prosecuzione del traffico dati oltre la soglia prevista contrattualmente, si ritiene equo disporre lo storno del 50% di quanto fatturato dall’operatore per il traffico dati eccedente alla soglia prevista nel contratto intercorso tra le parti. Come disposto nella delibera AGCOM 276/13/CONS, infatti se l’utente “ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze” (punto III.5.3.).

L’operatore dovrà quindi provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell’utente, stornando dal totale insoluto tali importi.

a.6) Avendo tale quantificazione equitativa del dovuto valore novativo, sulla somma risolutante dal conteggio non sono dovuti gli interessi di mora.

a.7) Lo storno disposto sub a.5) non è relativo alle voci di fatturazione per eventuali servizi extra-UE diversi dal traffico dati che, ove effettivamente utilizzati dall’istante, risultano correttamente fatturati dall’operatore.

- b) A quanto sopra consegue l’accoglimento della richiesta sub c) di revoca della pratica di recupero crediti avviata dall’operatore nei confronti dell’istante.
- c) Con riferimento alla richiesta sub b) di indennizzo per mancato riscontro a reclamo si osserva che il reclamo inviato dall’istante a mezzo PEC in data 13/10/2017 risulta ricevuto dal destinatario in pari data. Rispetto a tale richiesta l’operatore non controdiede alcunché. Pertanto, l’istante ha diritto a vedersi riconosciuto l’indennizzo di cui all’art. 11 del



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Regolamento a partire dal 30° giorno dal ricevimento (14/11/2017) e sino alla data dell'udienza di conciliazione (21/03/2018) per un totale di 127gg\*1 Euro/die = 127,00 Euro.

- d) Con riferimento alla richiesta sub d) di riconoscimento delle spese di procedura esse possono essere quantificate in Euro 100,00 avendo l'istante partecipato ad entrambe le udienze.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità:

DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM X per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società TIM X è tenuta:
  - I) alla ricostruzione della posizione contabile dell'istante stornando dal totale insoluto il 50% dell'importo relativo al traffico dati ed eccedente rispetto alla soglia già contrattualmente prevista per il traffico dati contenuta nel contratto;
  - II) alla revoca, relativamente alla somma di cui al punto I), della pratica di recupero crediti avviata dall'operatore nei confronti dell'istante;
  - III) a pagare in favore dell'istante, oltre ad Euro 100,00 per spese di procedura, l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, di Euro 127,00 (centoventisette/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La società TIM X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario  
Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente  
Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)