

**DELIBERA N. 90/2020**

**XXX / TIM X (KENA MOBILE)  
(GU14/131274/2019)**

**Corecom Emilia Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 21/05/2020;

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. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”; VISTA la delibera n. 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 l’istanza di XXX del 03/06/2019 acquisita con protocollo n. 0240010 del 03/06/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 21/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 14/05/2019, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 03/06/2019.

L’istante lamenta errata fatturazione nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE), d’ora in poi TIM. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue.

- Già cliente Tim per l’utenza fissa 0541XXX721, riceveva proposta da parte di un agente per cui, a fronte del passaggio in TIM di n. 3 sim, avrebbe pagato complessivamente la somma di euro 81,00+iva a bimestre, così ripartita: sull’utenza 328XXXX507 (già Vodafone) euro 36/bimestre, comprensiva di estensione di Giga e telefonate illimitate in Italia ed Europa, sia fissi che mobili; sull’utenza 340XXXX072 (già Vodafone) euro 30/bimestre, comprensiva di telefonate illimitate in Italia ed Europa, sia fissi che mobili; sull’utenza 334XXXX715 (già Wind) euro 15/bimestre, con tariffa base.

- In data 03/07/2017 veniva stipulato il contratto scritto per l'utenza fissa e le due sim 328XXXX507 e 340XXXX072, e nel pomeriggio, telefonicamente, si chiedeva all'agente di includere anche la 334XXXX715.
- Tuttavia, sin dalla prima fattura relativa ai cellulari, (la n. 7x04065612 per euro 225,06), gli importi non corrispondevano a quanto promesso, essendo notevolmente più esosi. Contattato l'agente, l'istante veniva rassicurato che le somme in eccedenza erano da imputare ad attivazioni una tantum, pertanto provvedeva al pagamento.
- Pervenivano ulteriori fatture (n. 7x05004846 di euro 150,76 e n. 7x00182706 di euro 244,80) con il medesimo problema.
- I riscontri ai vari reclami telefonici imputavano le somme eccedenti riconducibili a "ricariche" mai previste, né richieste al momento della stipula contrattuale, né successivamente.
- Il reclamo via fax del 09.03.2018 non riceveva alcuna risposta.
- Nel frattempo, giungeva ulteriore fattura n. 7x01125953 di euro 346,26, anch'essa reclamata telefonicamente. L'istante apprendeva di aver "sfiorato" i giga, e che gli ulteriori addebiti erano dovuti a servizi a pagamento, mai chiesti, né conosciuti, né usati consapevolmente (peraltro, nessun avviso in tal senso era mai pervenuto dal gestore).
- In data 10/05/2018 l'istante richiedeva nuovamente la sospensione delle ricariche ed il blocco dei servizi a pagamento. Seguiva fattura n. 7x02079513 di euro 191,74, parimenti contestata.
- Le bollette sono state tutte pagate esclusivamente per non correre il rischio di una sospensione del servizio, ma non sono mai state fornite le condizioni generali di contratto, né è mai arrivato alcun documento riepilogativo dell'offerta sottoscritta.
- In data 22/06/2018 veniva sporto nuovo reclamo tramite Federconsumatori rimasto inevaso.
- Nonostante la conciliazione tentata il 14/05/2019, continuavano i medesimi problemi di fatturazione, peraltro nelle fatture dalla n. 7x04869584 venivano applicati euro 40+iva/bimestre a titolo di "risarcimento danno D.Lgs. 231/2002".

- In data 03/05/2019 notificava a Tim diffida ad adempiere alle condizioni previste dal contratto senza ottenere riscontro, ragion per cui, stabilito di migrare ad altro operatore, l'istante contesta eventuali penali o costi di disattivazione, in quanto non conosciuti e non accettati, e comunque non dovuti non essendosi trattato di un recesso bensì di una risoluzione stragiudiziale a seguito di diffida ad adempiere.
- In merito alla copia del contratto esibita nel tentativo di conciliazione, l'istante eccepisce che da esso non si evincono le condizioni economiche, e dunque è impossibile valutarne la coincidenza con quelle illustrate dall'agente al momento della stipula.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Applicazione alle bollette emesse ed in emissione dell'importo di euro 81,00+ iva/bimestre, storno e rimborso dell'indebito;
- b) Storno eventuali penali o costi di cessazione in quanto non conosciuti e accettati in quanto trattasi di risoluzione stragiudiziale a seguito di diffida ad adempiere, epurando anche le somme addebitate a titolo di risarcimento danno;
- c) Indennizzo per attivazione servizi non richiesti e mancata risposta a reclamo.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 9.999,00.

Con replica del 30/07/2019 l'istante ha integralmente contestato la memoria avversaria in quanto infondata in fatto e in diritto, nonché i documenti allegati. In particolare, ha disconosciuto tutti i documenti allegati alla memoria avversaria, mai esibiti all'istante, né ricevuti, né prima della firma del contratto, né contestualmente, né successivamente. Il solo contratto (doc. 1) è stato esibito, solo dietro insistenze, in seno al procedimento di conciliazione. Peraltro, controparte non allega alcuna prova di aver spedito/fornito tale documentazione all'istante. La mancata ricezione delle comunicazioni di variazioni, inoltre, ha anche impedito l'esercizio del diritto di recesso in esenzione costi. Ribadisce di non aver mai ricevuto risposta al reclamo, dunque disconoscendo e contestando il riscontro dell'operatore "doc. 10". Ribadisce che si sono sempre disconosciuti tanto le ricariche quanto l'avvenuto superamento del traffico ed anche la fruizione di servizi interattivi a pagamento.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritiene che le doglianze di parte istante non possano trovare accoglimento in quanto infondate in fatto e in diritto e rappresenta quanto segue.

In data 20/06/2017 parte istante sottoscriveva un contratto multibusiness per la portabilità da altro gestore di 3 linee come di seguito riportate: -328XXXX507 profilo Tim Europa 1000 + Tim chiama Europa (canone mensile €5,00 + Iva) + 5 Eurogiga (canone mensile promozionato €15,00 + Iva); -340XXXX072 profilo Tim Europa 1000 + Tim chiama Europa (canone mensile €5,00 + Iva) + 2 Eurogiga (canone mensile promozionato €10,00 + Iva);- 334XXXX715 profilo Tim Europa 1000 + 5 Eurogiga (canone mensile promozionato €15,00 + Iva). Sul contratto veniva attivato il Bonus MNP 100 20 mesi per il rimborso penali altro gestore (sconto di 5€/mese per 20 mesi fino ad un massimo di €100,00 per linea) e lo sconto Europa 5 (5€/mese per sempre sul contributo mensile/canone della linea). Il Profilo Tim Europa 1000 prevedeva un canone di abbonamento mensile di €15,00 + Iva per linee ma, essendo stato applicato uno sconto del 33,33%, il cliente pagava un canone di €10,00 + Iva mensile per linea.

Pertanto, parte istante pagava per ogni fattura un costo fisso di €100,00 + Iva (al netto degli sconti), importi poi assoggettati alle manovre unilaterali di gennaio 2018 ed estate 2018. Oltre a tali importi in fattura risultavano essere stati addebitati: €30,00 + Iva sulla prima fattura UNA TANTUM per attivazione 3 linee Tim Europa 1000 come previsto dal profilo; €309,81 + Iva (€372,00) di ricariche nelle fatture dal 5/17 al 4/18 dovute probabilmente a servizi interattivi poi disattivati su richiesta cliente. Le linee sono state inserite in black list per tali servizi e la ricarica automatica disattivata come da richiesta cliente del marzo 2018. Difatti, dal conto 5/18 non risultavano più presenti ricariche, né l'istante avrebbe diritto al rimborso di quanto pagato per i servizi CSP non risultando, a sistema, richieste di disattivazione prima di marzo 2018; €180,00 di bundle aggiuntivi per sfornamento bundle traffico dati; €82,99 di interessi di mora e risarcimento danno nelle fatture 6/18 e 1/19. Proprio riguardo ai servizi a pagamento TIM rileva che, secondo quanto disposto dalle Norme d'uso per le Tim Card, le utenze Tim sono abilitate all'attivazione di servizi accessori a pagamento. Tali addebiti sono comunque ascrivibili ad un eventuale uso improprio della carta Sim da parte dell'intestatario o di terzi con il suo consenso, pertanto Tim non è in alcun modo responsabile di tali addebiti, imputabili unicamente all'utilizzatore della linea. Ad ogni buon conto, Tim garantisce la disattivazione dei servizi citati dal momento in cui l'utente ne richiede la cessazione e

sono rimborsabili solo se la disattivazione venga richiesta entro 12 giorni dall'attivazione e, poiché la disattivazione risulta essere stata richiesta in data 9.3.2018, per servizi CSP risalenti da ottobre 2017 al febbraio 2018, nessun rimborso potrà essere riconosciuto all'istante.

Ciò detto, nulla potrà essere rimproverato a Tim che dovrà andare esente da ogni addebito di responsabilità avendo applicato correttamente il contratto, i cui importi in fattura, pienamente conformi alle condizioni generali del contratto multibusiness, costituiscono la mera traduzione contabile.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, preso atto del disconoscimento di parte istante di tutti i documenti (allegati 1-10) acclusi alla memoria della resistente in atti con PG 314043 del 17/07/2019, si precisa (conformemente, Delibera Agcom 23/19/CIR) che il c.d. “disconoscimento di autenticità” esula dall'ambito di competenza dell'Autorità ai sensi dell'art. 2 del Regolamento e che, in relazione ad esso, occorre fare riferimento alla disciplina di cui agli artt. 214 e 215 c.p.c. ed al rinvio all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). Tanto chiarito, non risulta acquisita agli atti alcuna denuncia di disconoscimento presentata presso le Autorità competenti, pertanto la documentazione prodotta dalla resistente è da ritenersi valida ai fini della presente decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono parzialmente accolte come nel seguito. Tra i vari documenti prodotti dall'operatore a sostegno delle proprie deduzioni, l'allegato 1 evidenzia una proposta di contratto “Versione 6 - Aprile 2017”, sottoscritta e timbrata “Rimini Stores s.r.l.” 20/06/2017, in cui il Cliente propone di stipulare un contratto di fornitura di servizi e prodotti di telecomunicazioni secondo le Condizioni Generali di Contratto ed in base alle condizioni generali ed economiche dello specifico servizio/prodotto richiesto contenute nel relativo profilo commerciale. Il profilo tariffario prescelto è “TIM Europa 1000” ricaricabile, con opzione dati 5 Eurogiga (per le utenze 328XXXX507 e 334XXXX715) e 2 Eurogiga (per l'utenza 340XXXX072), corredato dal Bonus MNP 100 20 mesi con sconto di €5,00 per 20 mesi, per un importo totale di 100 € per ogni linea fonia a condizione di una permanenza minima di 24 mesi. Attiva, inoltre, l'opzione “Tim Chiama Europa” sulle utenze 328XXXX507 e 340XXXX072. I profili commerciali evidenziano i seguenti corrispettivi: - per “5 EuroGiga”: euro 15,00/mese/linea invece di 20,00/mese/linea. Al superamento del bundle base di 5GB, euro 12,00/mese/linea per

attivazione automatica di 2 GB fino a due bundle aggiuntivi; - per “2 EuroGiga”: euro 10,00/mese/linea invece di 15,00/mese/linea. Al superamento del bundle base di 2GB, euro 12,00/mese/linea per attivazione automatica di 2 GB fino a due bundle aggiuntivi; - per “Tim Chiama Europa”: euro 5,00/mese/linea per bundle chiamate e sms internazionali; - per “Tim Europa 1000”: euro 15,00/mese/linea. Prevista, altresì, l’applicazione dei seguenti sconti/promozioni: - promo MNP, per cui il contributo mensile/linea sarà pari ad euro 10,00 per i primi 12 mesi dall’attivazione della linea; - promo Europa 5, per un ulteriore sconto di euro 5,00 sul contributo mensile, cumulabile con l’offerta indicata al punto precedente. Dalla sommatoria delle voci sinora considerate si deduce dunque un costo fisso di euro 100,00/bimestre e, in particolare: - per l’utenza 328XXXX507: euro 20/mese (fonia+€15 dati 5GIGA+€5 “chiama Europa”); - per l’utenza 334XXXX715: euro 15/mese (fonia+€15 dati 5GIGA); - per l’utenza 340XXXX072: euro 15/mese (fonia+€10 dati 2GIGA+€5 “chiama Europa”). Sono fatti salvi i costi di attivazione una tantum per euro 30,00 (€ 10/linea) di cui al documento “allegato 5” ed esposti nella fattura 7X04065612 come costo non periodico, a differenza dei costi a seguire, imputati a determinati archi temporali di volta in volta indicati nelle fatture emesse. Sono dunque esclusi dal costo bimestrale fisso i bundle aggiuntivi attivi automaticamente al superamento bundle base dati (all. 2 e 3), i piani tariffari attivi al superamento dei bundle chiamate e sms internazionali (all. 4) e le ricariche automatiche attive in casi di credito residuo inferiore ad euro 5,00 (all. 5). La conoscibilità delle ricariche automatiche si evince altresì dal box “Offerta ricaricabile” del contratto (all. 1), dove è previsto che anche le ricariche automatiche effettuate sulle utenze mobili siano esposte in fattura con evidenza separata dell’iva. In detto riquadro sono espressamente apposti timbri, sottoscrizione e relativa data. *“In proposito, si ritiene che al dovere di informare d’una parte corrisponda l’onere d’informarsi dell’altra, nel senso di farsi responsabilmente parte attiva acquisendo diligentemente tutte le notizie rese disponibili in relazione al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altri termini, se a carico dell’operatore incombe l’obbligo di rendere disponibili all’utente tutte le informazioni che attengono al contratto, è poi onere dell’utente prenderne compiutamente visione”* (Corecom Abruzzo, delibera n. 44/2019). Per questi motivi, la richiesta di ricondurre le bollette (emesse ed in emissione) all’importo di euro 81,00/bimestre, non essendo suffragata da documenti probatori, viene respinta. Non è stata considerato a tali fini il documento allegato dall’istante nel formulario UG quale contratto perché, oltre ad essere privo di data, indica solo due delle tre utenze mobili di cui si dibatte ed è dunque stato

ritenuto solo una prima bozza del contratto, in una versione non definitiva, e relativa anche alla telefonia fissa.

Viene invece accolta parzialmente, per le ragioni che si vanno ora ad esporre, la richiesta di storno/rimborso dell'indebito. In relazione agli importi fatturati nei conti oggetto di contestazione giova il richiamo a quel consolidato orientamento giurisprudenziale secondo cui l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione ma solo un atto unilaterale di natura contabile, diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Nel caso di specie, l'operatore ha evidenziato come gli addebiti rispecchiassero quanto sottoscritto ma non ha fornito spiegazioni adeguate sull'intera fatturazione emessa e tali da fondare la pretesa creditoria su tutti gli importi fatturati. In particolare, rispetto ai servizi a pagamento (altrimenti detti a valore aggiunto o CSP o premium) che avrebbero poi comportato lo sfioramento delle soglie dati e conseguente attivazione automatica dei bundle aggiuntivi, l'operatore non ha fornito prove della loro riferibilità ad attivazioni volontarie e consapevoli dell'utente (ad esempio copia dei log di attivazione o dell'URL della landing page navigata dal cliente, ecc.), né che siano stati inviati all'utente sms di *caring* per avvisarlo degli abbonamenti attivi, essendosi invece limitato ad ascrivere gli addebiti per tali servizi ad un eventuale uso improprio delle sim.

La richiesta di liquidazione di indennizzo per servizi non richiesti, con riferimento ai servizi a sovrapprezzo, non può essere accolta in quanto trattasi di: a) servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi; b) servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello dell'attivazione in senso stretto (così, determina Agcom 78/17/DTC). Parimenti, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per servizi non richiesti riferita all'attivazione di bundle aggiuntivi e ricariche automatiche in quanto, trattandosi di fatturazioni indebite, tali attivazioni trovano soddisfacimento, a seconda dei casi, nello storno o nel rimborso. In un'ottica di *favor utentis*, si riconosce pertanto lo storno/rimborso di quanto fatturato per bundle aggiuntivi e ricariche automatiche dal momento in cui l'operatore ha avuto

contezza delle contestazioni dell'istante. Quest'ultimo riferisce come la richiesta di disattivazione di tali servizi sia stata immediatamente richiesta all'agente TIM e, successivamente, anche contattando il call center, e ben prima della comunicazione del 08/03/2018 con cui avrebbe richiesto al gestore lo storno degli importi fatturati da ottobre 2017 a febbraio 2018 per ricariche dovute a servizi a pagamento mai richiesti. Rispetto alle richieste telefoniche (e come pure ai reclami telefonici) si constata che a ciascun contatto con l'operatore viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato della richiesta. Nel caso di specie, l'istante non indica tale codice, né si rinvencono riscontri oggettivi della richiesta di disattivazione avanzata all'agente TIM. Quanto alla missiva datata marzo 2018, ed i cui contenuti rappresentano quelli tipici del reclamo più che della disdetta di servizi, non vi è prova che la stessa sia stata inviata né ricevuta dall'operatore, mentre si ritiene invece ricevuta la comunicazione datata 10/05/2018 con cui l'istante chiede la sospensione di ricariche automatiche e bundle aggiuntivi. Tanto si desume dalla memoria di TIM che, seppur collocando la richiesta del cliente a marzo 2018, dichiara che i servizi interattivi e le ricariche automatiche risultano sospesi, tanto che non risultano più dal conto 5/2018 (a tale conto corrisponde, in atti, la fattura 7X03945155 relativa al periodo luglio-agosto). A conferma di tale conclusione vi è la comunicazione del gestore datata 16/04/2018 (che l'istante nega di aver mai ricevuto) con cui TIM, con riferimento alla segnalazione del 09/03/2018 relativa a costi per servizi interattivi, conferma la correttezza degli importi fatturati. Alla luce di quanto sinora rilevato, dirimente la data della prima segnalazione/reclamo datata 10 maggio 2018, l'operatore è tenuto a rimborsare/stornare le somme addebitate a titolo di bundle aggiuntivi dati/ricariche esposti in fattura. A fronte dell'incertezza sulla data di ricezione del reclamo, questa si intende riferita all'ultimo giorno del mese di maggio, secondo quanto disposto dalla delibera Agcom n. 39/09/CIR sul *dies incertus*. Ne consegue che l'operatore sarà tenuto al rimborso/storno di detti costi fatturati a partire dal semestre precedente la data del I giugno 2018, vale a dire dal I gennaio 2018. Tanto si precisa alla luce della disciplina in materia di tutela dei dati personali contenuta nel d.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. e della successiva interpretazione Agcom, per cui agli operatori è consentito il trattamento dei dati relativi al traffico di abbonati e utenti ai fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale.

La richiesta di storno penali o costi di cessazione per recesso stragiudiziale di cui al punto b) viene superata ed assorbita dalla mancata comunicazione, da parte dell'operatore, delle variazioni unilaterali che lo stesso colloca a gennaio 2018 ed estate 2018 e che, se conosciute dall'istante, avrebbero consentito a quest'ultimo un recesso in esenzione spese. La richiesta suddetta viene dunque accolta poiché la documentazione che l'operatore riterrebbe idonea al soddisfacimento degli oneri informativi in caso di modifiche unilaterali, oltre a non individuare un preciso destinatario, non risulta essere mai stata ricevuta dall'istante.

La stessa carenza di elementi probatori idonei accompagna la debenza dei costi fatturati dall'operatore a titolo di indennità di mora e di "risarcimento danno D. Lgs. 231/2002", ragion per cui TIM dovrà procedere al rimborso/storno degli importi così fatturati nei conti n. 7x04869584 (rispettivamente euro 1,55 ed euro 40,00), 7x00207099 (rispettivamente euro 1,44 ed euro 40,00) per complessivi euro 82,99. In ultimo, viene accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 22/06/2018 pervenuto via fax all'operatore, nella stessa data - come risulta dalla ricevuta allegata in atti - ma che non risulta riscontrato da TIM. L'indennizzo viene riconosciuto nella misura massima di euro 300,00 avendo considerato come arco temporale indennizzabile, al netto dei 45 gg. riconosciuti all'operatore per dare riscontro al cliente, il periodo compreso tra la data del reclamo (22/06/2018) e la data (07/03/2019) in cui l'operatore, nonostante due solleciti del Conciliatore, interviene per la prima volta nella procedura di conciliazione semplificata interloquendo con l'istante per formulare una proposta.

Si precisa che su tutti gli importi oggetto di rimborso/indennizzo, TIM è tenuta ad applicare gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

### **DELIBERA**

**1.** Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

**2.** La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta al rimborso/storno di quanto indebitamente fatturato a titolo di bundle aggiuntivi dati/ricariche automatiche a partire dal 1 gennaio 2018, oltre alla somma di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo.

3. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta al rimborso/storno di quanto indebitamente fatturato a titolo risarcimento danno D. Lgs. 231/2002 e indennità di mora nelle fatture n. 7x04869584 e 7x00207099 per complessivi euro 82,99.

4. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta altresì a corrispondere, sulle somme oggetto di rimborso/indennizzo, gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

5. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.

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.

Bologna, 21/05/2020

Firmato  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi