

**DELIBERA N. 100/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM XXX**

**(GU14/413077/2021)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 07/10/2021;

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

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

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

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

VISTA l'istanza di XXX del 09/04/2021 acquisita con protocollo n. 0171099 del 09/04/2021;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 07/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tim XXX (di seguito Tim), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 09/04/2021; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 12/01/2021), quanto segue.

Rispetto all'utenza mobile (affari) 335XXXX340, oggetto del lamentato disservizio, rimanda ai reclami (allegati) inoltrati all'operatore in data 15/03/2019, 15/05/2019, 18/05/2020 e 21/05/2020.

Nel primo (datato 15/03/2019), l'istante contesta, chiedendone lo storno e il corretto riconteggio, l'importo di cui alla fattura n. 7X0XXXX668 del 14/02/2019, affermando trattarsi di errato addebito di traffico, anomalo e non autorizzato; evidenzia di essere già stato oggetto, in passato, di simili condotte e di avere quindi optato per un piano tariffario "prepagato"; lamenta l'evidente violazione delle disposizioni normative e regolamentari che disciplinano il settore delle telecomunicazioni, oltre che del generale precetto di buona fede nell'esecuzione del contratto, più volte ribadito dalla giurisprudenza di legittimità; rileva che, anche ove i dati risultanti dal dettaglio traffico fossero in astratto corretti, l'operatore non sarebbe comunque in grado di giustificare la condotta gravemente

inadempiente della quale si è resa responsabile, non avendo, nel caso di specie, assolutamente adottato alcuna delle misure necessarie al controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete, che sotto quello, contrattuale e normativo, di avviso all'utente per traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco.

Nel secondo (datato 15/05/2019), l'istante contesta l'importo di cui alla fattura n. 7X0XXXX653 del 12/04/2019, chiedendone lo storno e il corretto riconteggio, affermando trattarsi di errato addebito di traffico, anomalo e non autorizzato; ciò, sulla base delle stesse argomentazioni riportate nel primo reclamo.

Nel terzo (datato 18/05/2020), l'istante contesta l'importo di cui alla fattura n. 7X0XXXX534 del 15/04/2020, chiedendone lo storno e il corretto riconteggio, affermando trattarsi di errato addebito di traffico, anomalo e non autorizzato; ciò, sulla base delle stesse argomentazioni riportate nel primo reclamo.

Nel quarto (datato 21/05/2020), l'istante contesta l'importo di cui alla fattura n. 7X0XXXX283 del 14/02/2020, chiedendone lo storno e il corretto riconteggio, affermando trattarsi di errato addebito di traffico, anomalo e non autorizzato; ciò, sulla base delle stesse argomentazioni riportate nel primo reclamo.

Risulta agli atti anche un successivo reclamo inoltrato a Tim in data 14/12/2020, con il quale l'istante contesta, chiedendone il parziale storno, la fattura n. 7X0XXXX304 del 14/10/2020, recante l'importo di euro 12.646,12, e la fattura n. 7X0XXX281 del 14/08/2020, recante l'importo di euro 4.345,27; evidenzia infatti che tali fatture trovano fondamento nella presunta richiesta di variazione del piano tariffario (da ricaricabile ad abbonamento) dal medesimo asseritamente trasmessa a mezzo fax in data 01/12/2017, in realtà mai inviato ne sottoscritto (disconoscendosene dunque le sottoscrizioni in esso presenti) e che, quindi, esse vanno ricalcolate alla stregua del diverso profilo tariffario applicabile in epoca anteriore al 01/12/2017; evidenzia inoltre di non essere stato minimamente allertato da Tim in merito al traffico anomalo che la sua utenza mobile stava generando, ciò in ossequio agli artt. 1175 e 1375 del c.c., alla normativa di settore e alle clausole contrattuali, nella fattispecie in esame totalmente disattesi; disconosce espressamente il traffico dati in roaming internazionale dal 23/09/2020 al 30/09/2020; precisa altresì che considerazioni del tutto analoghe valgono per il traffico voce.

Tali doglianze vengono infine sostanzialmente ribadite nella comunicazione "Istanza di definizione" (allegata) inoltrata dall'istante a questo Corecom e a Tim (in data non precisata e, dunque, presumendosene in concomitanza con il deposito del Formulário GU14).

Ciò premesso, l'istante chiede di accertare e, per l'effetto, dichiarare l'illegittimità della variazione tariffaria apportata da Tim in data 01/12/2017, mediante il passaggio dell'utenza in uso da profilo "ricaricabile" a profilo "abbonamento", e, di conseguenza, disporre lo storno integrale delle fatture n. 7X0XXXX668 del 14/02/2019, recante l'importo di euro 2.990,91; n. 7X0XXXX653 del 12/04/2019, recante l'importo di euro

2.293,29; n. 7X0XXXXX264 del 14/06/2019, recante l'importo di euro 1.083,98; n. 7X0XXXXX489 del 13/12/2019, recante l'importo di euro 919,79; n. 7X0XXXXX283 del 14/02/2020, recante l'importo di euro 1.153,71; n. 7X0XXXXX534 del 15/04/2020, recante l'importo di euro 2.418,90.

Con memoria di replica in data 07/06/2021, l'istante contesta quanto riportato da Tim in memoria, precisando, in particolare, quanto segue:

- controparte ha depositato una memoria difensiva senza allegare la procura/delega conferita da Tim, pertanto manca in capo ad essa qualsivoglia potere di rappresentare l'operatore e, per l'effetto, la costituzione di quest'ultima appare inammissibile;

- controparte ha depositato un documento il 31/05/2021, quando il termine per il deposito scadeva il 29/05/2021, pertanto tale documento è, per l'effetto, irricevibile;

- disconosce espressamente le sottoscrizioni apposte in calce al fax in data 01/12/2017, ritenendo l'obiezione di Tim secondo cui, in altro procedimento, avrebbe disconosciuto tardivamente il documento priva di qualsivoglia pregio, l'accertamento della verifica dell'autenticità della firma essendo demandato all'Autorità Giudiziaria ordinaria, la quale (ossia il T.A.R.) nulla ha ancora statuito sul punto, di talchè l'accertamento non definitivo compiuto in altro procedimento è privo di efficacia in quello qui in discussione;

- Tim non ha affatto provato che il fax in data 01/12/2017 provenga dal proprio numero, mancando, invero, l'allegazione del relativo rapporto di ricezione, ciò che viene prodotto essendo un documento (cui risulta allegata copia sbiadita di un documento di identità) recante un "header" che può essere agevolmente creato o modificato tramite strumenti software forniti dalle principali case produttrici di fax o stampanti multifunzione;

- contesta altresì l'affermazione di Tim secondo la quale il fax, se non sottoscritto dall'istante, sicuramente proveniva da un soggetto dal medesimo autorizzato, non essendovi alcuna prova di ciò;

- confuta l'argomentazione secondo cui Tim ha sempre comunicato la natura del contratto e l'istante non ha mai chiesto la variazione, preferendo ricorrere al Corecom, avendo sempre, in realtà, e da subito, contestato le bollette emesse, non avendo mai ricevuto un qualsivoglia riscontro, ciò che, ovviamente, lo ha costretto a ricorrere al Corecom;

- sulla questione, il Corecom E-R si è già espresso in suo favore, sia pure con una motivazione che dava per provata l'esistenza dell'accordo contrattuale in data 01/12/2017, assunto che ha provveduto a contestare mediante ricorso al T.A.R. e che dunque, ad oggi, non può in alcun modo dirsi confermato;

- Tim non ha prodotto alcun documento atto a comprovare l'avvenuta predisposizione di strumenti atti a permettere il controllo del traffico ad opera dell'utente, invocando la natura "libera" del traffico voce;

- infine, Tim nemmeno ha provato che egli fosse a conoscenza del costo unitario delle chiamate verso o provenienti dagli Emirati Arabi, il fax in data 01/12/2017 nulla dicendo sul punto.

## **2. La posizione dell'operatore**

Tim, con memoria in data 29/05/2021, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue:

- le doglianze avversarie non possono trovare accoglimento poiché infondate in fatto ed in diritto;

- l'asserzione avanzata ex adverso circa la natura "prepagata" della linea n. 335XXXX340, l'utenza che ha generato il traffico oggetto di contestazione, è destituita di qualsiasi fondamento, stante la richiesta di variazione del profilo tariffario e passaggio ad utenza in abbonamento inviata dall'istante, via fax, in data 01/12/2017 (allegato), fax che controparte ha disconosciuto per la prima volta, e, quindi, tardivamente, in sede di ricorso al Tar avverso delibera del Corecom E-R emessa nel corso del 2020;

- a detta di controparte, Tim avrebbe illegittimamente provveduto alla variazione tariffaria quando invece, come emerge a pag.7 del succitato contratto, sottoscritto inter partes, l'istante aveva la possibilità di scegliere tra RIC e ABB ed ha scelto, barrando la relativa casella, ABB.=ABBONAMENTO;

- al fax del 01/12/2017, oggi disconosciuto, era allegata copia del passaporto dell'istante e quel fax proveniva dalla linea n. 051XXXX309, che è la numerazione adibita a fax in uso presso lo studio dell'istante medesimo;

- ammesso e non concesso che la sottoscrizione apposta al modulo di variazione del 01/12/2017 non sia stata vergata di pugno dall'odierno ricorrente, la documentazione personale allegata nonché la linea di provenienza del fax è tale da ingenerare un incolpevole affidamento nell'operatore, che, correttamente, ha provveduto alla modifica della linea in abbonamento;

- è indubbio come Tim, non solo possa, ma debba necessariamente provvedere alle richieste ricevute semplicemente verificando la correttezza della documentazione allegata, non potendo pretendersi dall'operatore, ciò che sarebbe sia tecnicamente che commercialmente impossibile, l'accertamento della genuinità di una sottoscrizione ogniqualvolta gli pervenga una richiesta o un contratto, tale onere fuoriuscendo da

qualsiasi canone di diligenza richiesto e, soprattutto, richiedibile ad una società telefonica che gestisce un altissimo numero di linee;

- anche volendo ammettere che l'istante non abbia sottoscritto il modulo di variazione, certamente ed evidentemente lo ha fatto, presumibilmente su sua autorizzazione, un soggetto che aveva disponibilità del suo passaporto e la possibilità di utilizzare la linea fax di studio, non potendo dunque Tim non dar corso alla richiesta;

- all'istante è sempre stata comunicata la natura del contratto, il quale, nonostante ciò, non si è mai premurato di richiedere nuovamente la variazione della linea in prepagato, ovvero mai ha inviato a Tim richiesta di ripristino della situazione preesistente, preferendo ricorrere al Corecom, che ad oggi si trova a dover esaminare più procedimenti per la medesima fattispecie;

- l'istante, ancorchè fosse consapevole dei costi, non ha mai chiesto la variazione del profilo da abbonamento in ricaricabile, limitandosi ad affermare genericamente e mediante reclami di aver “optato per un piano tariffario prepagato”;

- quanto alla natura degli addebiti, ribadisce che le fatture contestate non contengono addebiti a titolo di traffico dati in roaming extra UE, come tale regolato dalla delibera 326/10/CONS, bensì per traffico voce/fonia internazionale, ovvero chiamate originate da una linea di rete mobile Tim che si trova in Italia e dirette verso un numero estero (fisso o mobile) e che per tale tipologia di traffico non sono previste né “soglie di sbarramento” né oneri informativi in capo al gestore;

- l'istante era pienamente cosciente dei costi che avrebbe sostenuto quando effettuava le chiamate verso un numero estero ed ha sempre consapevolmente svolto il traffico fonia internazionale, che non prevede soglie di sbarramento, considerandosi “libero”, ben sapendo il costo di tali chiamate;

- l'istante, per sua stessa ammissione, è aduso ai rapporti professionali con l'estero e quindi è chiaramente in grado di conoscere i costi delle chiamate effettuate verso utenze localizzate in stati extra – UE;

- la circostanza che l'odierno ricorrente effettuasse abitualmente telefonate verso paesi esteri è pacifica e le precedenti istanze depositate rappresentano unicamente prove ad adiuvandum in tal senso; con esse, infatti, controparte lamentava addebiti presenti in fatture della medesima natura di quelli oggi contestati;

- l'istante persevera ancora oggi nell'effettuare traffico di tale natura, maturando consistenti addebiti per traffico fonia internazionale senza premurarsi minimamente di regolarizzare la propria posizione commerciale;

- non è sostenibile che l'istante affermi che il traffico fosse difforme rispetto a quello abitualmente consumato, quando, già dal 2011, utilizzava la propria linea mobile per i medesimi scopi e maturando i medesimi addebiti;

- l'istante non ha mai disconosciuto il traffico, che non può sostenere di non avere effettuato e, dunque, non può oggi lamentarsi della difformità degli addebiti rispetto ai consumi abituali;

- neppure può sostenere di non essere a conoscenza dei costi per tali chiamate, per il seguente ordine di ragioni:

1) che le direttrici fonia internazionali comportino costi più elevati rispetto a quelle nazionali è fatto notorio;

2) sin dal 2011 l'istante riceve, e contesta, fatture contenenti addebiti di tale natura;

3) mediante il contratto del 01/12/2017, ha espressamente accettato le Condizioni Generali di Contratto Multibusiness contenenti altresì i costi delle varie tipologie di traffico;

- la correttezza della fatturazione è stata ripetutamente ribadita a controparte a seguito dei reclami avanzati, tutti correttamente riscontrati, comunicandosi, sempre, come l'utenza de qua fosse di tipo "abbonamento" e come gli addebiti fossero corretti e riferibili a traffico fonia internazionale;

- alla luce di quanto esposto, è chiaro che se un inadempimento vi è stato, questo è da imputarsi all'odierno istante, che ha consapevolmente usufruito dei servizi forniti da Tim senza pagarne il corrispettivo e lasciando insolute le fatture, oggi contestate.

Tutto ciò premesso, Tim chiede, previa conferma della correttezza del proprio operato, il rigetto della domanda avversaria.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato.

Si premette che non è accoglibile l'eccezione, avanzata dall'istante con memoria di replica in data 07/06/2021, di inammissibilità della memoria avversaria, predisposta da studio legale di ciò incaricato, in ragione del fatto che non sarebbe stata, contestualmente, depositata anche la procura/delega ad esso conferita da Tim, stante la procura notarile del 06/12/2019, conferita al suddetto studio e già depositata presso questo Corecom in data 11/02/2020, a rappresentare e difendere il predetto operatore nell'ambito dei procedimenti avviati negli anni 2020 e 2021 e, comunque, fino alla conclusione degli stessi.

Ciò premesso, non risulta accoglibile la richiesta di storno delle fatture n. 7X0XXXXX264 del 14/06/2019, recante l'importo di euro 1.083,98, e n. 7X0XXXXX489 del 13/12/2019, recante l'importo di euro 919,79.

Agli atti non risulta infatti alcun reclamo inoltrato dall'istante avverso le stesse, le quali, dunque, devono ritenersi dal medesimo accettate.

Si richiama, a tal riguardo, l'art. 23, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento Tim, ai sensi del quale "I reclami relativi ad importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura in contestazione..".

Neppure risultano accoglibili:

- la richiesta, avanzata a Tim nel succitato reclamo in data 14/12/2020, di parziale storno delle fatture n. 7X0XXXXX304 del 14/10/2020, recante l'importo di euro 12.646,12, e n. 7X0XXXXX281 del 14/08/2020, recante l'importo di euro 4.345,27; tali fatture non risultano infatti tra quelle, oggetto della richiesta di storno, richiamate nel Formulario GU14 depositato;

- la richiesta, avanzata a Tim nel succitato reclamo in data 15/03/2019, di storno della fattura n. 7X0XXXXX668 del 14/02/2019, tale fattura non risultando essere stata prodotta in atti da parte dell'istante.

Risulta invece accoglibile, sia pure parzialmente, la richiesta di storno della fattura n. 7X0XXXXX653 del 12/04/2019, recante l'importo di euro 2.293,29, della fattura n. 7X0XXXXX283 del 14/02/2020, recante l'importo di euro 1.153,71 e della fattura n. 7X0XXXXX534 del 15/04/2020, recante l'importo di euro 2.418,90.

Innanzitutto, si premette che avverso ognuna di esse (allegate), l'istante risulta agli atti, come più sopra precisato, avere inoltrato a Tim altrettanti reclami scritti, rispettivamente, in data 15/05/2019, 21/05/2020 e 18/05/2020 (di tali reclami, tutti a mezzo raccomandata AR, l'istante non produce copia dell'attestazione di invio; l'effettivo inoltro degli stessi non risulta tuttavia essere mai stato contestato dall'operatore), nessuno dei quali risulta essere stato riscontrato da quest'ultimo.

Al riguardo, deve peraltro evidenziarsi che la presente vertenza risulta essere la quarta, con oggetto analogo (ovvero "contestazione fatturazioni con addebiti esorbitanti"), presentata dall'istante innanzi a questo Corecom (la prima in data 01/06/2012, conclusa con accordo in sede di udienza di discussione, la seconda in data 01/06/2017, conclusa, anch'essa, con accordo in sede di udienza di discussione, la terza in data 24/04/2019, decisa con delibera n. 52/2020 dell'08/04/2020).

Ebbene, rispetto alle precedenti vertenze, ai reclami inoltrati, di pressochè identico contenuto, Tim risulta avere fornito riscontro con argomentazioni che, in ragione di tale

identità, appaiono dunque pienamente estendibili ai reclami di cui alla fattispecie in esame.

Ciò premesso, nel merito, deve interamente ribadirsi in questa sede, stante, come detto, l'equivalenza dell'oggetto del contendere, quanto riportato nella richiamata delibera n. 52/2020, emessa da questo Corecom a conclusione della precedente vertenza.

L'istante afferma che la linea ha natura prepagata, mentre l'operatore eccepisce che, con fax del 01/12/2017, l'utente ha richiesto la variazione del profilo tariffario e il passaggio in abbonamento; l'istante replica che non sussiste alcuna prova del ricevimento da parte dell'operatore della richiesta di variazione contrattuale.

Secondo l'art. 2, comma 5, del regolamento approvato con delibera Agcom n. 664/06/CONS, "la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza ...".

Da orientamento costante Agcom e Corecom incombe sull'operatore l'onere della prova in merito alla conclusione del contratto.

In particolare, quando l'utente attiva il procedimento avanti l'Autorità, contestando la conclusione di un contratto, come appunto nel caso in esame, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto e della relativa variazione.

Nel caso di specie, Tim risulta aver adempiuto al suddetto onere, depositando agli atti del presente procedimento la proposta di attivazione associata al contestato numero 335xxx340 (nei dettagli tecnici dell'offerta risulta in particolare: "variazione") del contratto Multibusiness - con Servizio Tim Europa 15 gb + Tim Roaming Mondo Full a 50,00 euro – che risulta essere stata firmata in data 01/12/2017 dall'istante ed inviata da quest'ultimo il medesimo giorno.

L'operatore ha, altresì, prodotto (pur in occasione della precedente vertenza) le Condizioni generali di contratto Multibusiness – che risultano accettate dall'utente – i cui Allegati 1 e 1 bis specificano i costi in relazione alle diverse tipologie di traffico tra cui, in particolare, quelle concernenti l'oggetto della contestazione in esame ossia il traffico da roaming e quello da fonia internazionale, comprendente "le chiamate originate da linea mobile che si trova in Italia e dirette verso un numero estero (fisso e mobile)".

Si evidenzia che per ognuna delle sopra richiamate fatture contestate risultano allegati agli atti del presente procedimento i relativi dettagli dei dati di traffico, sulla cui fruizione l'istante non risulta aver replicato alcunché.

Si rileva infine che quanto addebitato sulle fatture contestate non può ritenersi "non rispondente al traffico usualmente consumato abitualmente" dall'istante, stante, come

detto, le precedenti istanze, con oggetto analogo, già presentate innanzi a questo Corecom.

Per quanto esposto, si conclude, dunque, che al momento della stipula contrattuale, Tim risulta aver fornito all'utente una chiara ed idonea informativa circa i costi e le condizioni di offerta ai sensi della vigente normativa.

Si rileva, però, che, in costanza di rapporto, l'operatore, a fronte del traffico prodotto, non risulta aver effettuato alcuna ulteriore verifica (se non altro per accertarsi che lo stesso non fosse generato da anomalie di sistema).

Considerato quanto esposto, conformemente a quanto già disposto in casi analoghi dalla scrivente Autorità (Corecom E-R, delibera n. 24/19) e da altri Corecom (si veda Corecom Lombardia, delibera n. 16/17 e n. 17/18), si può ipotizzare un concorso di colpa relativo al caso in esame.

Riguardo alle fatture n. 7X0XXXX653 del 12/04/2019, recante l'importo di euro 2.293,29, n. 7X0XXXX283 del 14/02/2020, recante l'importo di euro 1.153,71 e n. 7X0XXXX534 del 15/04/2020, recante l'importo di euro 2.418,90, si ritiene, pertanto, di stornare le somme addebitate a titolo di traffico per roaming eccedenti il costo di cui alla tariffa "Tim Roaming Mondo Full a 50,00 euro" prevista nella suddetta variazione contrattuale del 01/12/2017 o i limiti di soglia di cui alla delibera Agcom n. 326/10/CONS, nonché il 50% del restante importo addebitato.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX contro Tim XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Tim XXX è tenuta a stornare le somme a titolo di roaming eccedenti la tariffa prevista nella variazione contrattuale del 01/12/2017 o i limiti di soglia di cui alla delibera Agcom n. 326/10/CONS, nonché il 50% del restante importo addebitato sulle seguenti fatture:

- n. 7X0XXXX653 del 12/04/2019, recante l'importo di euro 2.293,29,
- n. 7X0XXXX283 del 14/02/2020, recante l'importo di euro 1.153,71 e

- n. 7X0XXXX534 del 15/04/2020, recante l'importo di euro 2.418,90.

3. Tim XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della 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.

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, 07/10/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi