

**DELIBERA N. 10**  
**\*\*\*\*\* / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/227353/2020)**

**Il Corecom Sardegna**

NELLA riunione del CORECOM Sardegna del 11/03/2021;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la convenzione tra AGCOM e Co.re.com. Sardegna del 27/03/2018, relativa all'esercizio delle funzioni di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale;

VISTA l’istanza di \*\*\*\*\*del 11/01/2020 acquisita con protocollo n. 0011154 del 11/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

La società \*\*\*\*\*, codice fiscale/P.Iva \*\*\*\*\*, rappresentata da \*\*\*\*\*, codice fiscale \*\*\*\*\*, ha presentato in data 11/01/2020 l'istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SpA (Kena mobile). L'utente afferma di avere stipulato, in data 11/05/2018, un contratto con l'operatore TIM spa, che precedentemente veniva illustrato allo stesso modo sia in un Negozio Punto Tim (solo verbalmente), sia dall'agente Business incaricato. Il contratto veniva concluso con quest'ultimo in quanto avrebbe presentato una documentazione maggiormente dettagliata. L'utente riferisce di avere contattato diverse volte il call center Tim per avere rassicurazioni sui costi e servizi compresi nell'offerta, nell'attesa di ricevere la prima fattura, e l'operatore avrebbe dato rassicurazioni sull'effettiva corrispondenza con i costi del preventivo. Tuttavia, la prima fattura (emessa il 14/06/2018) evidenziava, secondo l'utente, importi e i servizi associati a Mobile e Fisso non corrispondenti a quelli indicati in preventivo. L'istante afferma di avere presentato un reclamo, a seguito di diverse interlocuzioni con il call center, tramite operatore 191 (indicativo reclamo 7-4497\*\*\*\*684 03/07/2018) che l'operatore avrebbe chiuso senza l'invio di nessuna comunicazione; sollecitava pertanto l'esame del reclamo in data 17/07/2018, allorché l'operatore avrebbe chiarito che il reclamo non era stato chiuso in favore dell'utente, dando inoltre un termine per il pagamento dell'insoluto.

L'utente inviava dunque un reclamo tramite PEC in data 18/07/2018 (protocollo nuovo reclamo n° 7-45\*\*\*\*72146 19/07/2018 allegato n°3); in data 14/08/2018 veniva emessa la seconda fattura di € 210,52. L'utente afferma di avere ricevuto una chiamata da un operatore del 191 in data 07-09-2018, con la quale si comunicava l'esito negativo del reclamo e si invitava a saldare l'insoluto e a non recedere dal contratto. L'operatore lo avrebbe invitato a non procedere in ulteriori reclami o al passaggio ad altri operatori, perché nessun operatore avrebbe mai accettato la portabilità, per via della morosità, e avrebbero così perso la numerazione, oltre alla minaccia di pesanti more e sanzioni di "recesso anticipato". L'operatore a seguito di tale comunicazione, avrebbe altresì inviato una lettera con posta ordinaria. In data 11/09/2018 l'utente procedeva comunque al passaggio all'operatore H3G, così dismettendo le SIM TIM e i 2 terminali. In data 12/10/2018 veniva emessa la terza fattura di € 514,82 (allegato n°6). Afferma che in data non precisata veniva emessa una quarta fattura di € 2.115,31 che non gli sarebbe mai stata recapitata. A febbraio 2019, non avendo ricevuto nessuna altra comunicazione da parte di TIM l'utente spediva i terminali. In data 18/10/2019 perveniva con posta ordinaria un sollecito di pagamento dell'importo totale di € 3.007,42 relativo alle 4 fatture che si contestano integralmente. Precisa che in tutto questo periodo sono state emesse diverse note di credito dalla TIM a dimostrazione della irregolarità della situazione contabile (allegati dal 9 al 12). Chiede pertanto di potere esercitare il diritto di recesso dal contratto senza penali e indennizzo come da carta servizi per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite. L'utente ha depositato tempestivamente controdeduzioni in cui insiste nelle richieste di storno e di riconoscimento di un diritto di reso per mancato rispetto degli accordi e per la mancanza di trasparenza.

## 2. La posizione dell'operatore

In data 20 gennaio 2021 l'operatore ha depositato tempestivamente la memoria difensiva ed ha allegato documentazione. L'operatore eccepisce quanto segue. 1) Infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Telecom Italia S.p.A. L'operatore deduce che le contestazioni avversarie si riferiscono al contratto mobile n. 888\*\*\*\*\*09, di cui facevano parte due linee – 340\*\*\*\*\*37 e 347\*\*\*\*\*86 attivate in data 22/05/2018 e cessate in data 11/11/2018 per MNP. Precisa che in consistenza del cliente c'erano anche due dispositivi Samsung Galaxy S9+ Black, attivati in data 22/05/2018 e cessati in data 02/11/2018. Rileva che la posizione amministrativa a carico di parte istante presenta un insoluto di € 2.858,00 al netto di IVA. In merito alle contestazioni circa la diversa proposta di rateizzazione rispetto a quella in concreto applicata, osserva che dalle verifiche effettuate risulta una risposta negativa in merito a tale contestazione e che TIM avrebbe ricontattato l'utente per ribadire la regolarità di quanto caricato ed addebitato, sia per profilo tariffario che per gli apparati scelti. Chiarisce che il contratto è stato sottoscritto in data 11/05/2018, pertanto, TIM avrebbe dovuto applicare una rata pari ad € 34,25 (listino prezzi datato 07/05/2018); tuttavia la rata che il cliente paga risulterebbe inferiore in quanto pari ad euro € 27,85, poiché il listino che era stato preso in considerazione risulta essere il successivo (listino prodotti 21/05/2018). TIM, pertanto, avrebbe contattato il cliente per ribadire la non fondatezza del reclamo ed informarlo che la rata addebitata era anche inferiore a quella prevista dal listino in vigore. In data 07/08/2018 il cliente ha contestato l'offerta e gli addebiti nel conto del 4° bimestre 2018. Dai controlli effettuati, TIM ha verificato che, in riferimento al primo ordine: 7-44\*\*\*\*\*478 con pda allegata e firmata, il cliente ha sottoscritto l'attivazione del profilo Tim Europa 15gb sulle linee: 347\*\*\*\*\* e 340\*\*\*\*\*. Dunque, secondo l'operatore, dalle utenze si evince che il profilo tariffario richiesto è stato attivato in modo corretto e nella fattura n. 7x02\*\*\*114 riferita al 4° bimestre 2018 gli importi addebitati sono conformi. Precisa che il cliente sarebbe stato informato che l'attivazione da lui richiesta era stata effettuata in modo regolare. Evidenzia che al reclamo TIM ha dato riscontro scritto (Doc. 1) Conclude che allo stato, pertanto, non sussisterebbero i presupposti per il riconoscimento di storni e indennizzi e chiede pertanto di respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto.

## 3. Motivazione della decisione

L'utente deduce la mancata corrispondenza tra le condizioni contrattuali, precisamente, tra il corrispettivo pattuito nell'offerta prospettata prima della conclusione del contratto e gli importi addebitati nelle fatture emesse dall'operatore. Occorre, dunque, preliminarmente valutare il contratto stipulato, le condizioni indicate nell'offerta accettata dall'utente e confrontare queste ultime con gli importi indicati nelle fatture contestate. In primo luogo, dal contratto prodotto dall'utente, sottoscritto l'11 maggio 2018, ed in particolare dai dettagli tecnici dell'offerta in esso evidenziati, si evince che l'utente ha aderito al profilo tariffario “insieme MNP 10tim Europa 15 GB” relativamente a due utenze mobili ed ha altresì accettato il pacchetto comprendente l'acquisto di due smartphone Samsung con Assistenza tecnica; viene inoltre indicata per entrambi i numeri l'adesione all'opzione Bonus 5. Le condizioni economiche di utilizzo dell'offerta disponibili anche nel sito internet dell'operatore prevedono i seguenti costi:

- contributo di attivazione SIM per nuove linee € 10,00 per linea

- contributo per linea € 15,00 al mese
- Traffico illimitato per chiamate nazionali;
- Traffico sms 12 centesimi di euro/SMS;
- Bundle di traffico dati 15 GB
- Traffico SMS € 4,00/mms
- Scatto alla risposta 0,00 euro;
- Insieme GIGA Free
- (traffico dati nazionale illimitato per utilizzo professionale) per un contributo di € 5,00 al mese.

Il Preventivo allegato dall'utente evidenzia i seguenti costi relativamente all'offerta Tim Europa 15 GB:

Per la Telefonia Mobile

Contributo di attivazione di € 10,00 per nuove linee;

Costo di listino del canone pari a € 30,00

- Sconto promozione – € 10,00 al mese;
- Sconto per abbinamento con telefonia fissa – € 5,00/mese; - Sconto extra 5 x 10 (Bonus 5):
- € 5,00 al mese per 10 mesi
- Totale preventivo per linea mobile: € 10,00/mese (per 10 mesi). Dopo 10 mesi: € 15,00/mese

Per la Telefonia fissa comprendente Tutto fibra, chiamate illimitate verso fissi e mobili al costo di listino pari ad € 35,00/mese, sconto promozione per abbinamento con telefonia mobile: - € 10,00. Totale preventivo per linea fissa: € 25,00 al mese.

Il preventivo indica inoltre i dettagli dell'offerta relativamente a due proposte di vendita rateale di Smartphone HUAWEI: la prima con assistenza tecnica ha per oggetto il pagamento di un importo di € 30,74 x 24 mesi oltre € 10,00 per assistenza tecnica; la seconda prevede il pagamento di 36 rate mensili di € 10,00 senza assistenza tecnica. Si propone inoltre la vendita rateale dello Smartphone Samsung S9 Plus a due distinte condizioni:

- in promozione con assistenza tecnica al costo di € 10,00\*36 mesi + € 8,00 per 24 mesi,
- ovvero in promozione senza assistenza tecnica al costo di € 10,00 x 36 mesi.

Occorre sottolineare che al fine di determinare la correttezza degli importi fatturati deve essere preso in considerazione il contratto sottoscritto e l'offerta economica che forma oggetto del contratto e non il preventivo eventualmente illustrato all'utente in fase precontrattuale. L'eventuale coinvolgimento dell'utente in trattative inutili e gli eventuali profili risarcitori connessi alla responsabilità contrattuale esulano dalla cognizione e dai poteri che l'art. 20 del Regolamento di procedura riserva all'Autorità e dunque ai CORECOM.

Tali importi devono essere confrontati con gli importi addebitati in fattura:

La fattura n. 7X027201144 emessa il 14/06/2018 addebita innanzitutto un contributo per l'attivazione per nuove linee pari ad € 20,00: ciò corrisponde all'offerta che prevede il costo del contributo pari ad € 10,00 in quanto sono state attivate due linee;

La fattura indica in € 12,90 la quota di contributo per linea Tim Europa 15GB relativamente alle due linee per il periodo 22/05/2018 - 31/05/2018, cioè pari a giorni 10. Viene addebitata una quota di contributo Insieme Giga Free pari ad € 3,23 che in effetti si determina rapportando il costo mensile di € 5,00 al periodo del servizio ( $€ 5,31 * 10 = € 1,62 * 2 = € 3,23$ ). Nella fattura vengono praticati sconti per € 10,00 e per € 2,90 per Bonus 5. L'offerta oggetto del contratto prevedeva tale contributo in € 15,00: ( $€ 15,00 / 31 * 10 = € 4,84$  per ciascuna linea, € 9,68 per le due linee). Considerata l'applicazione degli sconti praticati la fattura indica dunque degli importi inferiori rispetto a quelli risultanti dall'offerta economica oggetto del contratto sottoscritto.

La seconda fattura n. 7x\*\*\*\*\*92 emessa il 14/08/2018 evidenzia il Contributo Tim Europa 15GB per € 80,00, il Contributo Insieme Giga Free per € 20,00 per il bimestre 01/06/2018 - 31/07/2018. Vengono poi praticati sconti per € 20,00 per Sconto Insieme Promo 5 ed € 20,00 per Bonus 5,00. In sostanza il costo dei contributi al netto degli sconti praticati è pari ad € 60,00. In base all'offerta economica l'utente avrebbe dovuto corrispondere € 15,00 mensili come contributo per la linea, dunque € 30,00 a bimestre ed € 60,00 per due linee. Il Contributo insieme Giga Free doveva essere determinato in €  $5,00 \times 2 \text{ linee} = € 10,00 \times 2 \text{ mesi} = € 20,00$ . Dunque, il costo dei contributi doveva essere pari ad € 80,00. Applicando il Bonus 5 previsto dall'offerta economica di € 20,00 ( $€ 5,00 \times 2 \text{ linee per due mesi}$ ), dunque, l'utente in base all'offerta economica risultante dal contratto avrebbe dovuto corrispondere € 60,00 a bimestre per le due linee. Quindi, il costo dei contributi indicato in fattura corrisponde all'offerta economica oggetto del contratto. Analizzando il riepilogo dei costi per ciascuna utenza risulta che per il bimestre sono stati addebitati come contributo Tim Europa 15GB € 40,00 che al netto degli sconti praticati per € 20,00 diventano € 20,00, dunque € 10,00 al mese, come da preventivo. Si evidenzia che il costo relativo al servizio Giga Free attivo sulle due linee pari ad € 5,00 mensili per linea è conforme all'offerta economica sottoscritta dall'utente ed è stato pertanto correttamente addebitato.

La terza fattura n. 7X04\*\*\*\*\*3 emessa il 12/10/2018 riguarda il periodo dal 1° agosto del 2018 al 12/09/2018. Analizzando il riepilogo dei costi, si evince che per ciascuna linea sono addebitati € 28,00 ed al netto degli sconti praticati pari ad € 10,00, il costo per l'offerta Tim Europa 15 GB è pari a € 18,00, quindi € 9,00 mensili (in considerazione del recesso anticipato): pertanto, l'addebito fatturato è conforme all'offerta economica. Viene inoltre addebitato il contributo Insieme Giga Free previsto contrattualmente in misura corrispondente al periodo di fatturazione per € 7,00 per ciascuna linea. Si osserva inoltre che le note di credito prodotte, contrariamente a quanto sostenuto dall'utente, non dimostrano il riconoscimento da parte dell'operatore dell'irregolarità della fatturazione in quanto le stesse sono state emesse in adempimento degli obblighi fiscali previsti ai fini della rettifica IVA.

Per quanto sopra esposto si ritiene che l'utente non abbia il diritto di storno delle fatture contestate relativamente ai contributi ed abbonamenti ivi indicati.

Per contro, non sono comprensibili gli addebiti relativi alla vendita rateale dei due telefoni Samsung S9 Plus che prevedeva secondo l'offerta promozionale prodotta dall'utente un piano di rateazione di € 10,00 per 36 mesi.

Si evidenzia che in proposito l'operatore non ha spiegato nelle memorie e, del resto, nemmeno nella risposta al reclamo dell'utente, le ragioni di tali addebiti rispetto a quanto pattuito.

L'operatore si è limitato a richiamare le condizioni generali di abbonamento Multibusiness, peraltro non allegate, e ad asserire che la posizione amministrativa dell'istante presenta un insoluto. Si osserva che, anche al fine di instaurare un dialogo con l'utente che, come più volte sottolineato dall'Autorità, per sua natura, non nasce paritario, l'operatore ha l'onere di fornire all'utente una spiegazione analitica in risposta alle sue domande e reclami.

Ora, nella prima fattura emessa il 14/06/2018 relativamente al periodo 01/05/2018 – 31/05/2018, per i due apparati oggetto del contratto, l'addebito doveva essere pari ad € 20,00, Iva esclusa. Non si comprende perché nella fattura alla voce “Vendita rateale apparati” venga indicato l'importo di € 55,70. Ciò, si ribadisce, non viene spiegato nelle memorie. **La differenza pari ad € 35,70 (se ancora dovuta in considerazione dell'avvenuto recesso e della restituzione degli apparati secondo le condizioni della vendita rateale), deve essere stornata.**

Nella seconda fattura, relativamente al bimestre 01/06/2018 - 31/07/2018, viene indicata una rata di € 111,40, anziché di € 40,00 Iva esclusa. **La differenza pari ad € 71, 40, se ancora dovuta, deve essere stornata.**

Nella terza fattura, relativamente al bimestre 01/06/2018 - 31/07/2018, viene indicata una rata di € 111,40, anziché di € 40,00, Iva esclusa. **La differenza pari ad € 71, 40, se ancora dovuta, deve essere stornata.**

Nella fattura n. 7X05\*\*\*\*\*32 si addebita il costo dei prodotti per € 1.698,72. Si osserva che tale addebito non viene giustificato nelle memorie dell'operatore che si limita ad asserire apoditticamente la legittimità degli importi rispetto alle condizioni contrattuali pattuite, condizioni contrattuali che non vengono allegate. La somma addebitata risulta prossima al valore normale dei prodotti nel periodo in cui sono stati acquistati. Tale addebito appare sproporzionato rispetto a quanto previsto dalle condizioni generali di vendita dei prodotti reperibili sul sito internet della Tim spa. Tali condizioni, invero, non disciplinano l'ipotesi di recesso, ma soltanto il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del Codice del consumo. Ad ogni modo, l'art. 8 disciplina la risoluzione del Contratto prevedendo che “TIM si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. mediante comunicazione scritta inviata al Cliente con un preavviso di 7 (sette) giorni in caso di ritardato o mancato pagamento da parte del Cliente di due rate del prezzo di vendita. In tali casi TIM ha facoltà di trattenere a titolo di parziale risarcimento gli importi già versati dal Cliente e di richiedere la restituzione del Prodotto, fermo restando ogni altro rimedio di legge o di contratto.”. Ebbene, come risulta dalla documentazione istruttoria i prodotti sono stati in seguito restituiti. Si ritiene pertanto equo che le rate dovute dall'utente, pari ad e 10 mensili per ciascun prodotto, fino alla restituzione del prodotto debbano essere interamente trattenute, oltre a quanto si dirà in ordine al diritto dell'operatore ai corrispettivi di recesso. **Pertanto, l'operatore dovrà provvedere allo storno della suddetta fattura in misura corrispondente, trattenendo le sole rate dovute dall'utente fino alla data di restituzione dei prodotti (18/02/2019).**

Per contro, va respinta la richiesta di indennizzo per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite in quanto il Regolamento in materia di

indennizzi non prevede tale ipotesi di indennizzo. Nel caso di specie, del resto, l'utente trova ristoro attraverso il riconoscimento del diritto allo storno delle fatture rispetto alle parti che appunto contengono addebiti difformi alle condizioni contrattuali pattuite. Rimane da analizzare la richiesta di storno delle fatture con riferimento all'addebito dei corrispettivi di recesso.

Nella fattura n. 7X04\*\*\*\*93 emessa il 12/10/2018 vengono in effetti addebitati corrispettivi di recesso anticipato per € 125,00 per ciascuna linea. Le condizioni generali del contratto Multibusiness richiamate dall'operatore in effetti prevedono all'art. 13 che "In caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), Telecom Italia addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'Offerta viene cessata, il corrispettivo di € 83,33 (oltre IVA ), salvo diverse previsioni eventualmente riportate nei singoli Profili Commerciali. In caso di Offerte con un profilo tariffario base non è previsto alcun corrispettivo per il recesso.". L'offerta promozionale attivata dall'utente prevede che "Promo MNP 10 Insieme TIM EUROPA 15GB è un'offerta promozionata, a tempo indeterminato e prevede una durata minima di 24 mesi, con decorrenza dalla data di attivazione da parte di TIM. Il recesso dall'Offerta Insieme TIM EUROPA 15 GB prima della scadenza della durata minima di 24 mesi comporterà, diversamente da quanto stabilito per le offerte base, il pagamento di un importo di € 83,33 (iva esclusa) a titolo di rimborso della promozione applicata. Il recesso dalle eventuali opzioni attivate sulla linea non comporta la cessazione dell'Offerta. Il recesso dall'Offerta e/o dalle opzioni non comporta il recesso dal Contratto MultiBusiness sottoscritto dal Cliente che pertanto, rimarrà valido ed efficace. Il recesso del Cliente dal Contratto MultiBusiness comporta l'automatico recesso dall'Offerta." Dunque, poiché l'offerta attivata dall'istante prevedeva delle promozioni, l'operatore poteva addebitare legittimamente i corrispettivi di recesso previsti dalla predetta offerta. Al riguardo si richiama la Sentenza Sez. IV, n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010 del Consiglio di Stato che ha reputato legittima la pratica commerciale, posta in essere dagli operatori di telefonia, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Tali clausole contrattuali, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1, comma 3), del D.L. n. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani convertito con Legge 2 aprile 2007, n. 40) in quanto non pretendono il pagamento "di spese non giustificate da costi dell'operatore", ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto alla condizione che l'utente non receda entro un determinato periodo di tempo (in tal senso ex plurimis Deliberazione del Corecom Piemonte 8 settembre 2014 n. 23/2014, Deliberazione del Corecom Liguria n. 2 dell'8 gennaio 2015, Deliberazione Corecom Toscana n. 68 del 20 aprile 2015, Deliberazione Corecom Marche n. 77 del 16 maggio 2016). Il Consiglio di Stato ha ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data sia il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati; una diversa interpretazione travolgerebbe, infatti, l'equilibrio sinallagmatico su cui si basa l'offerta promozionale, finendo per mortificare l'autonomia delle parti e il risultato sarebbe quello di impedire ogni tipo di offerta promozionale subordinata all'accettazione da parte dell'utente di una durata minima, che l'operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza la certezza di un arco temporale di vigenza. In tal modo, verrebbe cancellata dal mercato una pratica commerciale che, in sé considerata, non presenta profili di abusività ed anzi, in molti casi,

può soddisfare le esigenze dell'utente (ex plurimis Determinazione dirigenziale Corecom Piemonte n. 3 del 22 aprile 2016). Occorre dunque tener conto dei suddetti principi elaborati dalla giurisprudenza amministrativa e specificati nella recente Delibera 487/18/CONS per valutare in concreto se i costi addebitati siano proporzionati. Ebbene nel caso di specie, sono stati addebitati all'utente corrispettivi di recesso pari ad € 125,00 per ciascuna linea. Si tratta quindi, di un importo superiore a quello di € 83,33 indicato nell'offerta. Tuttavia, quest'ultima offerta fa riferimento esclusivamente al costo dell'abbonamento e non anche alla promozione relativa all'acquisto dei telefoni cellulari e all'assistenza tecnica. Pertanto, si può ritenere congruo l'addebito dei suddetti costi di recesso. Conseguentemente si rigetta la domanda di storno relativa all'addebito dei costi di recesso.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. - Tim S.p.a. in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a provvedere allo storno delle fatture, come precisato in motivazione.
2. -a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. 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.
4. 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.

Cagliari, 11 marzo 2021

LA PRESIDENTE  
Luisa Anna Ronchi