



DELIBERA N. 11 / 2025

Oggetto: Definizione della controversia XXX – TIM XXX (GU14/717375/2024).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 28 aprile 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l’istanza numero 0307774 del 22 novembre 2024 con cui la società istante chiedeva l'intervento del Corecom, per la definizione della controversia in essere con TIM XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 18 dicembre 2024, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 30 gennaio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 30 gennaio 2025;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue.

### **1. La posizione dell’istante**

La società istante lamenta l’addebito in fattura di costi per traffico dati Roaming non dovuti.

In particolare nell’istanza introduttiva e nella nota di replica ha fatto presente quanto segue:

- a) di essere intestataria del contratto Multibusiness numero 88801264XXXX relativo a più linee mobili;
- b) con la fattura numero 7X0301XXXX, dell’11 giugno 2024, è stato addebitato un traffico dati Roaming, per la SIM 338 – 670XXXX, per un totale di euro 25.523,88 (venticinquemilacinquecentoventitré/88), del tutto illegittimo, atteso il comportamento anti giuridico posto in essere dal gestore in violazione delle disposizioni contenute nella delibera AGCOM numero 326/10/CONS;
- c) a seguito della ricezione della fattura ha provveduto a contattare il Servizio Clienti del gestore che non ha saputo dare alcuna spiegazione in merito all’addebito in quanto non visualizzava il traffico telefonico generato;
- d) a seguito di ulteriori reclami telefonici il gestore non è stato in grado di individuare neanche le giornate in cui il traffico sarebbe stato generato;
- e) alla scadenza del 12 luglio 2024 la fattura in contestazione è stata pagata per via dell’addebito automatico in conto corrente;
- f) si è deciso, così, di adire subito il Co.re.com Marche mediante inoltro dell’istanza di conciliazione UG/701957/2024, del 12 settembre 2024;
- g) in particolare con il formulario UG e successivamente con la presente istanza GU14/717375/2024, del 22 novembre 2024, si è evidenziato che le richieste di sblocco per il superamento del traffico dati in Roaming dovevano essere inviate al referente “master” indicato nel contratto;
- h) comunque il possessore della SIM in questione non ha ricevuto alcun messaggio di allerta per il superamento del Plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo e di volume) che abbiamo comunicato non solo il raggiungimento della soglia ma anche il traffico dati residuo disponibile e la tariffa eventualmente applicata al superamento della soglia;
- i) tutte misure di garanzie che l’operatore ha il dovere di porre in essere per proteggere l’utente dal rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché dai rischi di attivazioni “causali”, con il conseguente addebito di costi non voluti;

- j) nel caso di traffico in Roming, inoltre, l'operatore deve fornire la la prova della debenza delle somme addebitate, pena il diritto per l'utente dello storno delle fatture e/o rimborso degli importi pagati
- k) nel caso in esame l'operatore non ha fornito alcuna prova specifica circa il traffico generato dalla SIM numero 338 – 670XXXX mancando il dettaglio del traffico generato nella fattura contestata ed in particolare in quali giornate il traffico è stato generato e con quante connessioni.

In base a tali premesse la società istante ha chiesto quanto segue:

- 1) il rimborso della somma pari ad euro 25.523,88 (venticinquemilacinquecentoventitré/88);
- 2) indennizzo per la mancata applicazione dei sistemi di allerta pari ad euro 1.500,00 (mille cinquecento/00);
- 3) indennizzo per la mancata risposta ai plurimi reclami telefonici da giugno 2024 e per Pec per l'importo massimo di euro 300,00 (trecento/00).

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

Tim XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare nell'istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue.

- a) La società istante è intestataria della SIM numero 338-670XXXX;
- b) dall'istruttoria a mezzo del reparto competente TIM nonché dalle schermate estratte dai sistemi TIM emerge che il "gestore" ha correttamente preavvertito del superamento del traffico soglia, pertanto il traffico roaming in fattura è correttamente addebitato;
- c) tale voce di costo è chiaramente visibile nella contestata fattura in cui, alla pagina 2 (riepilogo di spesa) si legge "Traffico dati": Traffico Dati Extra UE 100KB tariffa 2 per una quantità di dati pari ad 56385;
- d) ha precisato a controparte che l'addebito per i Dati Extra UE 100 KB tariffa 2 nella fattura del mese di maggio 2024 fosse relativo al traffico dati roaming Extra UE zona Serbia e che, come dimostrato dalle schermate prodotte, l'utilizzatore della SIM ha risposto ad un SMS di Alert dell'1 maggio 2024 e si è sbloccato il 2 maggio 2024;
- e) quindi, sulla SIM è stato ricevuto l'1 maggio 2024 il messaggio dispositivo bloccante al raggiungimento dell'importo di euro 50,00 di traffico dati roaming e si è sbloccato il 2 maggio 2024 autorizzando il traffico dei dati roaming a consumo, rispettando quanto previsto dalla Delibera 326/10/CONS;
- f) è stato lo stesso utente a tenere un comportamento negligente, non premurandosi di informarsi circa le tariffe applicate chiamando il 191 o verificando le tariffe applicate in base al contratto;
- g) non si può inoltre non rilevare come la circostanza secondo cui l'utilizzo di uno smartphone all'estero possa comportare costi maggiori, rientra nel bagaglio di conoscenze dell'uomo medio e, al limite, non conoscendo i costi, l'istante avrebbe ben potuto non sbloccare affatto la navigazione;

- h) in punto si richiama l'art. 1227 del c.c. che dispone che *“se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e le conseguenze che ne sono derivate ed il risarcimento non è dovuto ove avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza;*
- i) laddove l'operatore non avesse posto in essere le azioni informative nei confronti dell'utente, quest'ultimo avrebbe avuto il diritto pieno a vedersi riconosciuto lo storno degli addebiti contestati; ma TIM ha pienamente adempiuto e l'utente ha volutamente scelto di continuare a connettersi pur sapendo che il traffico dati sarebbe stato fatturato a consumo;
- j) alla luce di quanto sopra detto è evidente che il traffico dati è stato effettuato in maniera consapevole e che TIM ha agito nel pieno rispetto del principio di trasparenza e più in generale delle prescrizioni previste dalla Delibera numero 326/10/CONS;
- k) occorre evidenziare, altresì, che parte istante sottoscrivendo il contratto con TIM ha dichiarato di conoscere ed accettare tutte le condizioni economiche e contrattuali applicabili ove si fa espresso riferimento alle tariffe base applicate da TIM una volta terminato il bundle, onorando in questo modo il gestore, i propri obblighi formativi nei confronti del proprio cliente;
- l) infine è notorio che lo smartphone è automaticamente abilitato ad effettuare traffico dati in modalità GPRS, EDGE, UMTS e WIFI, trattandosi di apparati telefonici che oltre a garantire i servizi di fonia (chiamate, SMS e MMS), consentono la navigazione in Internet anche all'estero in modalità roaming, pertanto, al fine di disabilitare tale funzione di navigazione è necessario che l'utilizzatore dello smartphone intervenga sulle impostazioni di configurazione escludendo una o più funzioni specifiche in relazioni alla navigazione che si desidera effettuare tanto sul territorio nazionale quanto all'estero.

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

All'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

Preliminarmente in via istruttoria, come eccepito da parte istante, la documentazione inerente il contratto sottoscritto ed i profili commerciali ad esso allegati sono irricevibili a norma dell'Art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura in quanto depositati dal gestore oltre i termini dei 45 (quarantacinque) giorni dalla comunicazione di avvio del presente procedimento.

Ciò posto, l'oggetto della presente controversia è riconducibile alla tematica della fatturazione abnorme (c.d. bill-shock) per traffico dati Roaming internazionale, rispetto alla quale si è in più occasioni pronunciata l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sono intervenute numerose pronunce da parte dei Corecom delegati (v. Corecom Marche n. 6/2020 e n. 38/2021, Corecom Toscana n. 130/2021, Corecom Lombardia n. 23/2021, Corecom Lazio n. 1/21, Corecom Piemonte n. 13/15) e numerosi, altresì, sono stati gli interventi normativi, sia in ambito comunitario (cfr. 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. delibera n. 126/2007/CONS e delibera n. 326/10/CONS).

In particolare, l'Agcom, con la delibera n. 326/10/CONS, ha inteso offrire massima tutela agli utenti rispetto al fenomeno del c.d. bill-shock, dettando disposizioni che impongono mezzi più efficaci per il controllo della relativa spesa, prevedendo 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.

L'art. 2 della citata delibera n. 326/10/CONS, stabilisce che gli operatori mobili sono tenuti, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico a forfait (di tempo o di volume), a rendere disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una determinata soglia di consumo informino l'utente su: a) raggiungimento della soglia; b) traffico residuo disponibile; c) prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond. Tali disposizioni di fatto recepiscono e attuano tanto i doveri di corretta e completa informativa dell'utente incombenti sui gestori ai sensi dell'art. 4 delibera Agcom 179/03/CSP, quanto, più in generale, i principi stabiliti dagli artt. 1175, 1375 e 1176, comma 2, c.c., in materia di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto e in materia di diligenza nell'adempimento delle obbligazioni, così come interpretati dalla Corte di Cassazione (cfr. Cass. civ. n. 5240/2004; Cass. Civ. 14605/2004; Cass. Civ. 18947/2005).

Con riferimento a queste ultime disposizioni, l'Autorità ha fatto proprio quanto stabilito dalla giurisprudenza di legittimità, laddove ha sentenziato che il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà, derivante soprattutto dall'art. 2 Cost., 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 extra contrattuale 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 che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (Cass 5240/2004; Cass 14605/2004; Cass 18947/2005).

Pertanto, ha evidenziato l'Autorità, l'operatore professionale, nell'esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, ogni qual volta 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, quale quella "Business", è chiamata a tenere un comportamento leale e deve considerarsi, quindi, tenuta ad adottare tutte le misure precauzionali 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.

Tutte le norme e le direttive sopra richiamate, pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura, un dovere di "protezione" nei confronti del cliente, che deve essere reso "effettivo", al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni "casuali" di disservizi e/o contenuti a pagamento durante la navigazione in Internet, con il conseguente addebito di costi non voluti e finanche illeciti (v. Delibera Agcom numero 135/16/CIR).

Sotto altro e parallelo profilo giova richiamare l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (v. Cass. Civ. Sezione III, 17 febbraio 2006, numero 947), in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che la "bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (v. Delibere Agcom numero 2/13/CIR, numero 10/05/CIR, numero 85/09/CIR, numero 86/09/CIR, numero 23/10/CIR, numero 33/10/CIR).

Inoltre, come è noto, gli obblighi del gestore non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi.

Agcom ha più volte ribadito il proprio orientamento in merito, affermando che è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza (v. Delibera Agcom numero 10/03/CIR).

In conformità a tale principio, è stato stabilito che: "qualora l'utente contesti le fatture emesse dall'operatore, non riconosca il traffico addebitato e sostenga che la linea sia stata fatta oggetto di intromissioni da parte di terzi, incombe sull'operatore l'onere di provare la correttezza degli importi fatturati e l'effettuazione di controlli sulla linea che escludano intromissioni di terzi sulla stessa e garantiscano il corretto funzionamento del contatore. In mancanza di tali prove, l'utente avrà diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile – amministrativa" (v. Delibera Corecom Calabria numero 7/2011). Successivamente Agcom, ha stabilito che l'operatore, nella gestione della contestazione del traffico da parte dell'utente, "deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno. Il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore (v. Delibera Agcom numero 29/12/CIR).

Nel caso di specie, a fronte dell'emissione della fattura numero 7X0301XXXX, dell'11 giugno 2024, con scadenza il 12 luglio 2024, addebitata S.B.F. su conto corrente, la società istante deduce di aver provveduto immediatamente a contattare il gestore mediante il Servizio Clienti per avere informazioni circa l'addebito del traffico roaming sulla numerazione in oggetto (338-670XXXX). Sostiene, inoltre, che il Servizio Clienti non è stato in grado di dare spiegazioni in quanto non visualizzava il traffico telefonico effettuato, né lo stesso Servizio è stato in grado di dare informazioni in merito, quando è stato successivamente ricontattato. Pertanto, la società utente ha deciso di adire direttamente la presente Autorità mediante il deposito di istanza di conciliazione UG/701957/2024, del 12 settembre 2024, contestando il traffico dati generatosi nel periodo compreso dall'1 maggio 2024 al il 31 maggio 2024, in ragione di un soggiorno nei Paesi quali Serbia, Ungheria, Germania e Romania. In particolare la società istante sostiene di non aver ricevuto i messaggi di "Alert" da parte del gestore e, quindi, lo stesso non ha fornito alcuna prova specifica inerente il traffico roaming generato.

A fronte delle suddette contestazioni e disconoscimenti da parte della società istante circa il traffico addebitato a titolo di roaming internazionale extra UE, nel periodo di soggiorno all'estero suddetto, l'operatore TIM ha allegato una schermata estratta dai sistemi TIM da cui emerge, secondo il gestore, che lo stesso ha correttamente preavvertito la controparte del superamento del traffico soglia. In particolare, l'operatore deduce che in data 1 maggio 2024 inviava alla SIM numero 338 – 670XXXX, messaggio di “Alert” del raggiungimento della soglia di euro 50,00 (cinquanta/00), e che in data 2 maggio 2024, veniva autorizzato dall'utente il traffico dati roaming a consumo.

Quindi il traffico dati sviluppato successivamente è stato fatturato a consumo ed è stato effettuato dall'utente in maniera consapevole nel pieno rispetto dei principi dettati dalla Delibera 326/10/CONS. Il gestore ha, altresì, allegato la fattura contestata deducendo che la voce di costo “Traffico Dati Extra UE” è riportata nella fattura a pagina 2 per la quantità di dati pari a 56385.

Sul punto la presente Autorità, in applicazione dei principi giurisprudenziali sopra richiamati, rileva che la schermata estratta dai sistemi TIM e prodotta in atti non riporta nessuna numerazione mobile a cui è riferibile e, inoltre, non indica la data del 1 maggio 2024, data in cui il gestore sostiene di aver inviato il messaggio di “Alert”. Nella stessa, invero, è possibile individuare quattro messaggi inviati dal gestore al Cliente, dal 2 maggio al 3 maggio 2024, ad un non identificato numero mobile e ad un non identificato Cliente, nonché un messaggio di sblocco, originato da un non identificato Cliente e da un non identificato numero mobile.

Più precisamente la sequenza cronologica dei messaggi è la seguente:

- messaggio ricevuto dal Cliente il 2 maggio 2024 ora 04:49 “Gentile cliente, ti informiamo che stai per terminare il Roaming Daily Base Extra Ue\_abb. Hai a disposizione 17 MB sino le”;
- messaggio ricevuto dal Cliente il 2 maggio 2024 ora 08:19 “Gentile cliente, ti informiamo che hai terminato il Raming Daily Base Extra Ue\_abb. In assenza di altre offerte sino alle h 24 navighi a consumo a 4.0 euro MB. Grazie da TIM”;
- messaggio originato dal Cliente il 2 maggio 2024 ora 10:25 “DATI ESTERO ON”;
- messaggio ricevuto dal Cliente il 2 maggio 2024 ora 10:41 “Gentile cliente, ti informiamo che a seguito del tuo SMS di autorizzazione potrai continuare a fare traffico dati Roaming che verrà addebitato in fattura in base al tuo profilo e al paese visitato attualmente. Per informazioni chiama il servizio clienti TIM”;
- messaggio ricevuto dal Cliente il 3 maggio 2024 ora 08:37 “informiamo che stai per terminare il Roaming Daily Base Extra Ue\_abb. Hai a disposizione 18 MB sino le h 24. Grazie da TIM”.

Dalla schermata estratta dai sistemi TIM si rileva che il Traffico Dati Roaming Extra UE è stato generato da una numerazione non individuata, nella giornata del 2 maggio 2024, dalle ore 10:41 sino alle ore 24:00. Si ricava, altresì, che il messaggio di “Alert” è stato inviato dal gestore lo stesso giorno alle ore 08:19 individuando, come tariffa a consumo l'importo di euro 4,00 (quattro/00) MB. Differentemente da quanto sostenuto in memoria dal gestore, quindi, il messaggio di “Alert” non è stato inviato l'1 maggio 2024 ma il 2 maggio 2024, messaggio inviato senza indicazione dell'importo della soglia superata (euro 50,00) e senza indicazione del Paese visitato. Sempre dalla schermata in esame si ricava, infine, che un non identificato Cliente ha autorizzato lo sblocco “Dati Esteri ON” il 2 maggio 2024 ora 10:25.

Dalla Fattura numero 7X0301XXXX, oggetto del presente procedimento, invece, non è comprensibile come sia stata calcolata la spesa di costo per Traffico Dati Extra UE 100KB tariffa 2 pari ad euro 20.921,21 (ventimilanovecentoventuno/21), a fronte di una quantità di dati pari a 56.385. Infatti moltiplicando la quantità di dati ipoteticamente consumati nella giornata del 2 maggio 2024, così come indicati in fattura, per il costo di euro 4,00 (quattro/00)/MB, come comunicato nel messaggio ricevuto dall'ipotetico cliente, l'importo da fatturare sarebbe stato diverso. Appare inoltre evidente la discrasia della quantità di dati consumati per Traffico Extra UE, che a pagina 2 della fattura risulta pari a 56.385, mentre a pagina 30, relativa al dettaglio della Linea 338 – 670XXXX, viene riportata la quantità di dati pari a 16.879.116 con il medesimo importo addebitato di euro 20.921,21 (ventimilanovecentoventuno/21).

Ne consegue che né la schermata estratta dai sistemi TIM né la fattura depositata agli atti e contestata garantiscono il rispetto dei principi di trasparenza tariffaria previsti dalla citata delibera numero 326/10/CONS. Infatti TIM, innanzitutto, non ha dato prova che la schermata prodotta riguardi la numerazione mobile 338 – 670XXXX oggetto del procedimento, quindi, non ha dato prova che i messaggi di “Alert” siano stati inviati e siano stati ricevuti dalla numerazione mobile 338-670XXXX né ha dato prova che il conseguente messaggio di sblocco provenga dalla stessa numerazione mobile. Secondariamente TIM non ha dato prova della correttezza degli importi fatturati poiché la fattura prodotta agli atti riporta quantità di Traffico Dati contrastanti, oltre al fatto che la stessa fattura, non riportando il dettaglio del traffico dati effettuato nello specifico (cioè il giorno in cui è stato effettuato, l'orario della connessione e la sua durata ed il paese in cui è stato effettuato) non prova la corrispondenza tra il contatore centrale e i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta.

Dunque, il gestore, non ha fornito la prova della corretta e completa informativa che avrebbe dovuto consentire all'utente di comprendere i volumi di traffico generati, nonché, i costi che avrebbero caratterizzato le connessioni con tariffa a consumo. Pertanto TIM non ha fornito la prova della correttezza degli importi fatturati, né ha fornito una adeguata spiegazione sulle somme fatturate. Ne consegue che TIM, sul quale incombe l'onere della prova secondo i principi stabili dall'art. 1218 c.c., non risulta aver fornito idonea documentazione circa la ricezione degli “Alert” al numero mobile 338-670XXXX e circa il corretto e completo adempimento degli obblighi imposti dalla normativa in vigore con riferimento alla quantità dei dati prodotti con la connessione dati.

Per tutto quanto sopra esposto, in accoglimento della richiesta sub 1), considerato che la condotta di TIM non è stata conforme alle disposizioni normative sul Traffico Dati in Roaming Extra UE, al codice civile e alle regole tariffarie dei contratti sottoscritti, l'utente avrà diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile – amministrativa mediante il rimborso della somma pagata per traffico dati Roaming internazionale Extra UE pari ad euro 20.921,21 (ventimilanovecentoventuno/21) oltre IVA.

Non si ritiene di accogliere, invece, la richiesta sub 2) di indennizzo per la mancata applicazione dei sistemi di allerta poiché tale voce non è una fattispecie indennizzabile alla luce del Regolamento indennizzi di cui all'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS. Non si ritiene di accogliere, altresì, la richiesta sub 3) relativa all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami poiché la pec prodotta in atti non riporta alcuna data di invio e non è correlata da messaggio di accettazione e consegna della stessa.

Tutto ciò premesso;

### **DELIBERA**

1. a definizione della controversia tra XXX– TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza numero 0307774, del 22 novembre 2024, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

– rimborsare in favore della società istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 20.921,21 (ventimilanovecentoventuno/21) oltre IVA, inerenti gli addebiti per Traffico Dati Roaming Extra UE 100KB tariffa 2 della fattura numero 7X0301XXXX dell'11 giugno 2024, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile dell'utente..

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

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)