DELIBERA N. 68/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/437349/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 28/06/2021 acquisita con protocollo n. 0284237 del 28/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare del contratto *business* n. 88801183xxxx in relazione ad utenze mobili ed a Sim dati e di ulteriore contratto avente ad oggetto le utenze fisse n. 0573 6xxxx e n. 0583 92xxxx, contesta all'operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, l'applicazione di condizioni economiche differenti rispetto a quelle concordate con un agente Tim nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- nel mese di novembre 2018, un agente TIM proponeva alla società istante la sottoscrizione di un unico contratto TIM Business, avente ad oggetto le utenze fisse n. 0573 6xxxx e n. 0583 92xxxx, n. 2 utenze mobili e n. 3 Sim dati, "*al prezzo, tutto compreso di € 180,56 bimestrale [per quattro anni] comprensivo anche di modem (doc. 1)";*
- *"la ditta [XXX] confermava per email [la volontà di aderire al] (…) contratto [proposto];*
- *"il contratto non veniva fatto firmare [alla parte istante], ma veniva [invece]inviato [un] contratto con una firma [dell'utente]contraffatta";*
- *"a seguito dell'invio [da parte di Tim] delle fatture (…) [parte istante] si rendeva conto che la somma stabilita [nella proposta contrattuale] di € 180,56 non veniva rispettata [dal gestore];*
- effettuava, quindi, *"numerose richieste di spiegazioni [al gestore, alle quali] nessuno rispondeva"*
- parte istante *"dava [quindi]disdetta del contratto";*
- l'utente pagava, indebitamente, *"dal febbraio 2019 all'ottobre 2020 la somma di € 5.471,38 (…), poiché [se] fosse stata rispettata l'offerta iniziale avrebbe dovuto [invece] pagare la somma di € 691,03";*
- dichiarava di avere perciò *"pagato [a Tim] indebitamente la somma di € 4780,35 in più rispetto a ciò che era stato confermato dall'agente Tim (…) [richiedendone la restituzione] (…) perché gli accordi intercorsi con l'agente [Tim] prevedeva[no] altri costi e prezzi";*
- in data 13 gennaio 2021 inviava un reclamo all'operatore, mediante Pec.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) *"la restituzione di tutta la somma indebitamente pagata e non dovuta";*

ii) *"lo stralcio delle fatture non pagate ma inviate";*

iii) un indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato al gestore in data 13 gennaio 2021*".*

In data 19 maggio 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM ha fatto pervenire, in data 16 settembre 2021, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva nella quale ha preliminarmente eccepito *l'"inammissibilità delle domande [di parte istante]che comportano un accertamento devoluto alla competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria [in quanto aventi ad oggetto la lamentata] apocrificità della firma [dell'utente]apposta sul contratto siglato con TIM"*. A detta del gestore, l'utente avrebbe, in tal modo, richiesto *"al "Corecom una pronuncia sulla validità ed efficacia del contratto e sul conseguente annullamento dello stesso, al fine di ottenere la restituzione delle somme pagate, a suo dire, in maniera indebita"*.

Sul punto, Tim ha poi dedotto che *"una domanda così formulata presuppone, evidentemente, un accertamento di merito sull'esistenza o meno del vincolo contrattuale e sulla sua eventuale validità. Va da sé che tale accertamento comporta necessariamente una verifica sull'autenticità della sottoscrizione del contratto; accertamento che, considerando il tenore letterale dell'art. 20 della delibera n. 359/19/CONS, non è (…) di competenza del Corecom [poiché] un simile apprezzamento (…) richiederebbe (…) l'analisi approfondita ed una ricostruzione della volontà delle parti, secondo ciò che è stato convenuto all'epoca della sottoscrizione del contratto che, di fatto, è preclusa all'organismo adito, proprio in ragione della procedura prevista dalla succitata delibera (…)"*.

A sostegno di tale posizione il gestore telefonico ha richiamato la *"Delibera Agcom n. 51/10/CIR [secondo cui] deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento c.d. di autenticità, avente ad oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sent. 22/01/2004 n. 935* si veda anche [la] *Delibera AGCOM 45/12/CIR (…)"*.

L'operatore ha, inoltre, dedotto che *"essendo precluso al Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa e/o consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali storni e/o, in ipotesi, indennizzi, non può essere assunta nel presente procedimento e non può essere sindacata in questa sede (come stabilito da CORECOM Piemonte Delibera n. 66/2017)"*.

Sul punto, il gestore telefonico ha, ulteriormente, richiamato la "*Delibera Agcom n. 5/15/CIR [secondo cui] nel merito non può essere sindacata in questa sede la richiesta dell'istante diretta alla declaratoria di nullità contrattuale ai sensi del combinato disposto degli articoli 1325 e 1418 del codice civile, in quanto la nullità, quale causa idonea allo scioglimento contrattuale, è una sanzione applicata al verificarsi di vizi talmente gravi che, salvo diverse disposizioni di legge, può essere oggetto di accertamento solo ed esclusivamente da parte del giudice anche d'ufficio, ovvero su istanza di chiunque*

vi abbia interesse (la caducazione degli effetti ab origine, nel senso che il contratto è come se non fosse mai esistito".

Sulla base di quanto sopra dedotto, Tim ha eccepito che *"le domande [dall'utente] (…) formulate (…) in violazione dell'art. 20 della delibera n. 359/19/CONS sono (…) inammissibili e come tali dovranno essere rigettate, (…) [pertanto] il Corecom non potrà assumere determinazioni in relazione al contratto contestato ex adverso, né tantomeno deliberare in punto di disconoscimento di firma apocrifa, di validità/efficacia del contratto e, conseguentemente, sulla legittimità dell'operato di TIM, (…) [comprese] (…) anche le domande in merito agli storni /rimborsi e indennizzi, connesse ad un accertamento precluso, saranno al pari inammissibili".*

Con riguardo all'oggetto della controversia, l'operatore ha eccepito *"che le avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, sono totalmente prive di riscontro documentale [in quanto] (…) l'istante nel procedimento di definizione allegava uno scambio di e-mail con soggetto estraneo a TIM e un unico reclamo privo di prova di spedizioni /ricezione. Non veniva [inoltre]allegata [dall'utente]alcuna denuncia querela*".

Per il gestore telefonico *"la parte istante sostiene di aver subito l'applicazione di condizioni differenti rispetto a quelle concordate con TIM e, sulla scorta di tali presupposti, domanda di ottenere rimborsi per oltre €4000.00 e lo storno integrale degli insoluti (…) [però] nella descrizione dei fatti, (…) si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare la data in cui TIM avrebbe attivato i profili contestati e la durata della fatturazione ritenuta illegittima".*

Tim ha ulteriormente ribadito che parte istante, nel caso di specie, *"non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempiuto da TIM. La controparte, poi, non specifica sotto quale profilo, le condizioni economiche attivate risulterebbero deteriori rispetto a quelle asseritamente pattuite e non quantifica mai la differenza degli importi maggiori, asseritamente addebitati. Informazioni queste, tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa".*

Il gestore telefonico ha poi continuato, sostenendo che *"l'istante non ha nemmeno documentato l'invio di reclami o segnalazione relativi alle singole doglianze oggi sottoposte all'attenzione del Corecom. Infine, controparte non ha neppure depositato le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso, né la prova dei pagamenti per i quali viene chiesta la restituzione".*

Tim ha evidenziato, in memoria, che *"in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "… stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS)".*

A detta del gestore *"tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito (…) il mancato accoglimento della domanda non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. n. 161/16/CIR per la quale non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica)".*

Per Tim, dunque, *"controparte (…) non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa (…) [di conseguenza] (…) tutte le domande avversarie (…) [devono essere] rigettate"*.

Con riferimento alla lamentata applicazione, da parte di TIM, delle condizioni contrattuali regolarmente approvate dall'istante, il gestore telefonico ha quindi dedotto che *"le doglianze avversarie non sono fondate e, comunque, non trovano conferma nei sistemi di TIM [in quanto] (…) TIM si è limitata ad attivare linee e profili, nei termini richiesti ed approvati espressamente dall'istante all'atto della sottoscrizione di contratti siglati in data 4.10.2019 (linee fisse Doc.1) e 20.1.2020 [in realtà 2.1.2020] (linee mobili) Doc.2), che in mancanza di un accertamento giudiziale sul punto, sono perfettamente validi ed efficaci"*.

Inoltre, secondo Tim *"non vi è comunque prova in atti dell'invio da parte dell'istante di reclami o contestazioni specifiche e tempestive, idonee a porre TIM in condizioni di operare le verifiche del caso (…) [ne]risulta depositata nemmeno alcuna denuncia querela avente ad oggetto la eccepita apocrificità delle firme"*

Tim ha, infine, precisato che *"in ragione di quanto sopra sono legittimi ed integralmente dovuti tutti i conti emessi da TIM, dall'attivazione delle linee sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, poiché riferiti a servizi richiesti, fruiti e comunque mai contestati da parte istante; conseguentemente, non solo alcun rimborso potrà essere riconosciuto in favore (…) [dell'utente], ma la stessa dovrà restare obbligata al saldo del gravoso insoluto risultante a sistema, ammontante, ad oggi, ad € 912.27 per il lato fisso, portato dalle fatture comprese tra la 2/21 e la 5/21 e ad € 1350.00 per il lato mobile, portato dai conti dal 1/21 al 3/21"*.

Il gestore telefonico, alla luce di quanto sopra esposto, ha concluso ribadendo che *"nessuna delle domande avversarie può, (…), essere accolta"*.

3. Replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva in data 5 ottobre 2021, per il tramite di un legale di fiducia, ha *"contesta[to] integralmente quanto dedotto da controparte nella propria memoria poiché non rispondente alla realtà dei fatti"*.

In particolare, l'utente in opposizione a quanto sostenuto dall'operatore ha precisato *"di non aver richiesto che il Corecom accertasse l'autenticità della firma [apposta sul contratto] (…) quando tale accertamento compete all'autorità giudiziaria (…) ma ha eccepito che il contratto non fosse mai stato firmato e [che] le firme [fossero] esistenti"*. A prova di ciò, il cliente ha dedotto che *"vi è una denuncia agli atti regolarmente depositata ed in possesso di Tim, inviata a quest'ultima per pec e racc[omandata] a.r. che per comodità viene nuovamente depositata con tutte le ricevute del caso"*.

Parte istante ha, quindi, ribadito che *"le condizioni proposte via mail dall'agente Tim, non corrispondes[vano] con le fatture inviate e pagate illegittimamente"*.

In merito, poi, alla presunta *"genericità ed indeterminatezza dei fatti"* eccepita da Tim, l'utente ha richiamato *"tutta la documentazione in atti depositata (…) [con particolare riferimento ai] (…) contratti senza firme, senza date, e con qualche scarabocchio improvvisato da agenti della società TIM, [alle] (…) fatture, [al] reclamo [inviato in data 13 gennaio 2021] nonché [al] verbale dei carabinieri [del 31 maggio 2021], tutte inviate anche a Tim, via pec e racc[omandata] a.r."*.

L'utente ha, infine, concluso confermando le proprie richieste, formulate in istanza e richiedendo in particolare *"lo stralcio di tutte le fatture esistenti essendo nulli i contratti, non essendo mai stati*

sottoscritti dalla legale rappresentante della società XXX [ed] insistendo sulla restituzione di qualunque somma relativa e nota di credito di tutte le fatture successive inviate".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva quanto segue:

- il Corecom non è competente in materia di disconoscimento della scrittura privata, così come eccepito dall'operatore in memoria. Detta materia, infatti, è disciplinata dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile che demandano all'autorità giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esulando, pertanto, dall'ambito di applicazione del vigente Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Dunque, la denuncia sporta dall'istante presso la stazione dei Carabinieri verte su un aspetto di rilevanza penale che non attiene all'oggetto di indagine di questa Autorità (AgCom Delibera n.45/12/CIR; conforme Delibera n.51/10/CIR). Nel caso di specie, si ritiene, quindi, che i contratti n. 888011830906, in relazione alle utenze mobili ed alle Sim dati, e l'ulteriore contratto avente ad oggetto l'utenza fissa n. 0573 60161, meritino una valutazione esclusivamente ai fini di una ricostruzione cognitiva della vicenda e del completamento istruttorio.
- Non può, inoltre, essere accolta l'eccezione dell'operatore Tim circa l'inidoneità della documentazione proposta dall'istante a corredo istruttorio e secondo cui, in particolare, *"le avverse deduzioni (…), sono totalmente prive di riscontro documentale",* atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta considerando che, fra l'altro, agli atti del procedimento risultano allegati dall'utente la copia del contratto disconosciuto, datato 2 gennaio 2020, nonché numerose fatture recanti gli importi contestati, il reclamo inviato a Tim in data 13 gennaio 2021, mediante PEC e la copia del verbale di denuncia-querela presentata presso la Stazione di xxx della Legione Carabinieri Toscana, datata 31 maggio 2021, con prova di trasmissione dello stesso, al gestore telefonico.
- Le domande *sub i) e sub ii)* aventi, rispettivamente, ad oggetto la richiesta di *" restituzione di tutta la somma indebitamente pagata e non dovuta"* e la richiesta di *"stralcio delle fatture non pagate ma inviate"* in un'ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla loro formulazione, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, verranno prese in esame congiuntamente e ricondotte alla medesima vicenda contrattuale, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e dovranno, quindi, essere considerate nel loro complesso alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia e nelle memorie di replica ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa.*

In quest'ottica, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s'incentra, pertanto, sulla lamentata applicazione di condizioni economiche differenti rispetto a quelle concordate con un agente Tim, con riferimento al contratto *business* n. 88801183xxxx relativo alle utenze mobili ed alle Sim dati ed alle utenze fisse n. 0573 6xxxx e n. 0583 92xxxx, nonché sulla mancata risposta al reclamo inviato al gestore, in data 13 gennaio 2021.

Nel merito.

Sull'applicazione di condizioni economiche differenti rispetto a quelle concordate

Parte istante ha lamentato, in relazione al contratto *business* n. 88801183xxxx riferito alle utenze mobili ed alle Sim dati ed alle utenze fisse n. 0573 6xxxx e n. 0583 92xxxx, l'applicazione di condizioni difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate dall'agente Tim in sede di adesione all'offerta contrattuale. Di contro, l'operatore ha dedotto che *"le doglianze avversarie non sono fondate e, comunque, non trovano conferma nei sistemi di TIM [in quanto] (…) TIM si è limitata ad attivare linee e profili, nei termini richiesti ed approvati espressamente dall'istante all'atto della sottoscrizione di contratti siglati in data 4.10.2019 (linee fisse Doc.1) e 20.1.2020 [in realtà 2.1.2020] (linee mobili) Doc.2)"*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante *sub i) e sub ii),* congiuntamente considerate, possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Sul punto è opportuno precisare che al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente, su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha lamentato l'applicazione di condizioni economiche ritenute difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle proposte da un agente Tim e dalle quali è derivato, per l'utente, il ricevimento di fatture con importi largamente superiori rispetto a quanto preventivato.

In via generale, con riferimento alla contestazione di parte istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), "*il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi*".

Inoltre, viene in rilievo l'articolo 2, comma 2, lettera *c)* del Decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello "*ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità*" nei rapporti di consumo.

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che 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. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se

contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buonafede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale

Sul punto giova, inoltre, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Occorre, infine, ricordare che "*con rifermento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale*", (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Nel caso di specie, la società istante ha rappresentato di aver aderito, nel mese di novembre 2018, *"a seguito di contatti presi con (…) [un agente Tim]",* ad una *"promozione Tim business"* avente a oggetto, nel dettaglio, "*due linee mobili con migrazione dei numeri [da altro gestore] (…), minuti illimitati in Italia ed in Europa (…), 20 minuti di chiamate verso il mondo, SMS illimitati,, 20 GB di traffico in Europa (…) [e] Giga illimitati in Italia (…), tre Sim dati (…) mentre per la linea fissa chiamate illimitate verso tutti i fissi e mobili nazionali, traffico internet illimitato (…) (…) [e] Router Tim WI.FI"*. Tale proposta contrattuale aveva un costo complessivo *"bimestrale (ogni due mesi) di 148 euro più iva, [per un] totale (…) di euro 180,56 [iva compresa, per quattro anni] (…) per 2 Sim voce + 3 Sim dati + Rete fissa (…), compreso anche il costo del Router"*.

In altre parole, la proposta contrattuale dell'agente Tim, alla quale parte istante ha inteso aderire, aveva chiaramente ad oggetto un unico contratto, riferito complessivamente sia alle utenze fisse n. 0573 6xxxx e n. 0583 92xxxx che alle utenze mobili ed alle Sim dati, ed il cui costo bimestrale totale era stato indicato, dal promotore stesso, in "*euro 180,56 [iva compresa]"*.

L'utente ha, sul punto, precisato che *"il contratto non veniva [però] fatto firmare [alla parte istante], ma veniva [invece]inviato [un] contratto con una firma [del cliente] contraffatta"*. Inoltre, *"a seguito dell'invio [da parte di Tim] delle fatture (…) [parte istante] si rendeva conto che la somma stabilita [nella proposta contrattuale] di € 180,56 non veniva rispettata [dal gestore]"* lamentando perciò l'applicazione di condizioni economiche ritenute difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle

proposte ed effettuava, quindi, *"numerose richieste di spiegazioni [al gestore, alle quali] nessuno rispondeva"*. Parte istante *"dava [quindi]disdetta del contratto"*.

L'utente, a sostegno della propria posizione, ha quindi allegato agli atti la copia del contratto disconosciuto, datata 2 gennaio 2020 nonché diverse fatture recanti gli importi contestati, il reclamo inviato a Tim in data 13 gennaio 2021, mediante PEC e la copia del verbale di denuncia-querela sporta presso la Stazione di xxx della Legione Carabinieri Toscana, datata 31 maggio 2021, con prova di trasmissione dello stesso al gestore telefonico. Inoltre, parte istante, ha provveduto ad allegare anche le mail di interlocuzione con l'agente Tim del 24 novembre 2018, provenienti dal recapito xxxx@promovip.it, nelle quali il promotore stesso descriveva, nel dettaglio, i termini ed i costi della proposta contrattuale, così come sopra specificati, e rispetto ai quali l'utente manifestava la propria volontà di aderire dichiarando che *"il preventivo potrebbe andare bene"*.

L'operatore convenuto, ha dedotto che "*le doglianze avversarie non sono fondate e, comunque, non trovano conferma nei sistemi di TIM [in quanto] (…) TIM si è limitata ad attivare linee e profili, nei termini richiesti ed approvati espressamente dall'istante all'atto della sottoscrizione di contratti siglati in data 4.10.2019 (linee fisse Doc.1) e 20.1.2020 [in realtà 2.1.2020] (linee mobili) Doc.2) [pertanto] sono legittimi ed integralmente dovuti tutti i conti emessi da TIM, dall'attivazione delle linee sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, poiché riferiti a servizi richiesti, fruiti e comunque mai contestati da parte istante"*. Di contro parte istante ha eccepito, nelle proprie repliche, che il gestore ha depositato *"contratti senza firme, senza date, e con qualche scarabocchio improvvisato da agenti della società TIM,"*.

Nel caso di specie, a differenza di quanto proposto all'utente dall'agente Tim, il gestore telefonico stante la documentazione da esso allegata in memoria, provvedeva invece ad attivare due contratti, disconosciuti da parte istante, di cui il primo "*in data 4.10.2019 (...) [per le] linee fisse",* n. 0573 6xxxx e n. 0583 92xxxx ed il secondo di cui al n. 88801183xxxx, in relazione all'utenza mobile n. 334 210xxxx ed a n. 3 Sim *"solo dati",* datato *"20.1.2020 [in realtà 2.1.2020 per le] linee mobili"*.

Da un esame delle fatture e dei contratti allegati, si evince come il gestore telefonico abbia applicato alle utenze mobili, di cui contratto business n. 88801183xxxx, il profilo denominato *"Tim senza limiti"* con opzione "*365 bsuiness premium"* per l'utenza 334 210xxxx e l'opzione denominata *"promo – 5 20 eurogiga vip"* per le 3 Sim *"solo dati"* mentre, per l'utenza fissa n. 0573 6xxxx abbia applicato il profilo *"Tutto Senza Limiti Adsl [con] opzione Linea valore* +" ed infine per l'utenza n. 0583 92xxxx, il profilo denominato *" TIM SENZA LIMITI XDSL"*.

Sul punto Tim ha dedotto la genericità delle contestazioni dell'istante, il mancato deposito delle fatture contestate, la mancanza di "*reclami o contestazioni specifiche e tempestive", nonchè,* la mancata *"prova (…) degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempiuto da TIM. La controparte, poi, non specifica sotto quale profilo, le condizioni economiche attivate risulterebbero deteriori rispetto a quelle asseritamente pattuite e non quantifica mai la differenza degli importi maggiori, asseritamente addebitati. Informazioni queste, tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa"*.

Tim inoltre ha eccepito che non *"risulta depositata nemmeno alcuna denuncia querela avente ad oggetto la eccepita apocrificità delle firme"*.

Sul punto, si osserva che tali affermazioni del gestore risultano, tuttavia, smentite da un esame della documentazione allegata da parte istante consistente, tra l'altro, nella produzione in istanza di numerose fatture recanti gli importi contestati, nella produzione del reclamo inviato a Tim in data 13 gennaio 2021, mediante PEC nonché nella produzione di copia del verbale di denuncia-querela sporta presso la Stazione

di xxx della Legione Carabinieri Toscana, datata 31 maggio 2021, con prova di trasmissione dello stesso al gestore telefonico, mediante Pec del 4 giugno 2021 e mediante raccomandata avente codice 200014266xxxx del 7 giugno 2021.

Nel caso che ci occupa, inoltre, è d'obbligo osservare come le copie dei "*contratti siglati in data 4.10.2019 (linee fisse Doc.1) e 20.1.2020 [in realtà 2.1.2020] (linee mobili) Doc.2)"* allegate dal gestore telefonico in memoria, a sostegno della propria posizione e contestate da parte istante, risultino comunque "*ictu oculi*" incomplete in quanto, entrambe, palesemente prive dell'apposizione del timbro della società istante ed altresì, prive di una sottoscrizione leggibile riconducibile al nominativo dell'utente, inidonee pertanto ad attestare l'acquisizione, da parte di Tim, del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario dei contratti stessi.

Ad abundantiam, con riferimento alla copia del contratto datato 2 gennaio 2020 di cui al n. 88801183xxxx, in relazione all' utenza mobile n. 334 210xxxx ed alle n. 3 Sim *"solo dati",* si rileva che alcuni riquadri in esso dedicati alla previsione delle utenze oggetto del contratto, risultano anch'essi incompleti atteso che per l'utenza mobile n. 334-210xxxx non viene specificato il *"nome [del] profilo"* tariffario applicato mentre per le 3 Sim non vengono indicati affatto i numeri telefonici abbinati o, in alternativa, i relativi numeri seriali. D'altro canto, anche il contratto datato "*4.10.2019 (...) [per le] linee fisse"* riferito all'utenza n. 0573 60161, risulta largamente incompleto, atteso che il gestore telefonico ha provveduto ad allegare, in memoria, solamente due pagine ad esso riferite.

Nel caso di specie, la stessa querela sporta dall'istante presso la Stazione di xxx della Legione Carabinieri Toscana, datata 31 maggio 2021, ed allegata agli atti, avente ad oggetto il disconoscimento della sottoscrizione dei contratti applicati da Tim, pur riguardando chiaramente un aspetto di rilevanza penale che non attiene all'oggetto di indagine di questa Autorità (AgCom Delibera n.45/12/CIR; conforme Delibera n.51/10/CIR) è da intendersi, ai fini di una ricostruzione cognitiva della vicenda, quale esplicita manifestazione di parte istante, della contestazione dell'applicazione di condizioni economiche differenti rispetto a quelle concordate con un agente Tim e della conseguente illegittimità della fatturazione emessa dal gestore telefonico. In altre parole, dalla documentazione allegata in atti, si evince che Tim abbia applicato all'utente condizioni contrattuali difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle che l'istante medesimo si attendeva di usufruire, in ragione di quanto prospettatogli dall'agente Tim.

D'altra parte preme qui osservare che la mail di interlocuzione con l'agente Tim del 24 novembre 2018, inviata dal recapito xxxx@promovip.it del promotore e destinata all'indirizzo mail dell'utente info@xxxx.it, allegata da parte istante agli atti a sostegno della propria posizione, contiene i termini ed i costi della proposta contrattuale rivolta al cliente nella quale vengono, appunto, chiaramente e dettagliatamente indicate le condizioni contrattuali dell'offerta proposta per le utenze fisse, per quelle mobili e per le sim dati, il cui costo bimestrale complessivo era stato indicato in euro € 180,56, iva compresa.

A fronte di ciò, deve rilevarsi, che le argomentazioni difensive di Tim, non risultano sufficienti a ritenere giustificati i costi contestati dall'istante, atteso che la società Tim avrebbe dovuto quantomeno indicare, a seguito del reclamo dell'utente, quale fosse la tipologia ed il costo del piano tariffario applicato, sia con riferimento alle utenze fisse n. 0573 6xxxx e n. 0583 92xxxx che alle utenze mobili ed alle Sim dati, ed allegare il prospetto riepilogativo dei relativi costi con l'indicazione delle caratteristiche tecniche ed economiche dei servizi contrattualizzati. Ed è presumibile che l'utente non avrebbe aderito ad un'offerta che prevedesse l'addebito di costi di gran lunga superiori rispetto a quelli prospettati complessivamente dall'agente Tim, in sede di adesione all'offerta contrattuale, per le utenze fisse, per

quelle mobili e per le sim dati "*al prezzo, tutto compreso di € 180,56 bimestrale, comprensivo anche di modem (doc. 1)*".

In altri termini, dalla documentazione in atti non si evince che l'operatore abbia, in pendenza del reclamo, prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, informandolo cioè in maniera esaustiva circa il dettaglio dei costi che sarebbero stati presenti in fattura, sulla base dei contratti applicati.

Il gestore telefonico, nei propri scritti difensivi, non ha fornito evidenza di aver comunicato all'utente, in ossequio al principio per cui incombe sull'operatore l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali, le risultanze delle operazioni di verifica effettuate (si confronti la Delibera Agcom n. 43/17/CIR).

In mancanza di evidenza documentale dell'avvenuta comunicazione da parte dell'operatore delle condizioni economiche applicate per la fornitura dei servizi, in relazione al contratto n. 88801183xxxx avente ad oggetto le utenze mobili e le Sim dati ed alle utenze fisse n. 0573 6xxxx e n. 0583 92xxxx e della loro accettazione da parte dell'utente, i fatti dedotti dall'istante devono quindi ritenersi non fondatamente contestati da Tim, sulla quale, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali.

Ne deriva che la società Telecom Italia è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture emesse, con riferimento al contratto n. 88801183xxxx avente ad oggetto le utenze mobili e le Sim dati ed alle utenze fisse n. 0573 6xxxx e n. 0583 92xxxx, dal 24 novembre 2018 (data di adesione dell'utente alle condizioni contrattuali proposte dall'agente Tim) fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore e delle eventuali spese dovute per gli apparati e per i prodotti, di quanto indebitamente fatturato in eccedenza rispetto "*al prezzo, tutto compreso di € 180,56 bimestrale comprensivo anche di modem (doc. 1)*", concordato con un agente Tim, in data 24 novembre 2018, in sede di proposta contrattuale. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

<u>Sulla mancata risposta al reclamo</u>

L'utente ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato in data 13 gennaio 2021, laddove l'operatore ha, di contro, affermato che *"l'istante non ha (...) documentato l'invio di reclami o segnalazione relativi alle singole doglianze"*.

La richiesta dell'istante *sub iii)* è meritevole di parziale accoglimento, nei termini che seguono.

Dalla documentazione agli atti si evince che parte istante, tramite il proprio legale di fiducia, ha effettuato formale reclamo all'operatore inviato mediante PEC, in data 13 gennaio 2021, al recapito xxxx@pec.telecomitalia.it, asseritamente non riscontrato ed avente ad oggetto la lamentata applicazione di condizioni economiche differenti rispetto a quelle concordate con un agente Tim e la richiesta di restituzione degli importi *"indebitamente pagati e non dovuti"*.

Di contro, l'operatore nelle proprie memorie ha, sul punto, dapprima dedotto che, *"l'istante non ha (…) documentato l'invio di reclami o segnalazione relativi alle singole doglianze"* precisando inoltre che *"non vi è comunque prova in atti dell'invio da parte dell'istante di reclami o contestazioni specifiche e*

tempestive, idonee a porre TIM in condizioni di operare le verifiche del caso". Successivamente, ha invece eccepito che "*l'istante nel procedimento di definizione [aveva]allega[to] (…) un unico reclamo [ma]privo di prova di spedizioni /ricezione"*

Nel caso di specie, la posizione dell'operatore risulta tuttavia smentita *"ictu oculi",* in quanto agli atti del procedimento, parte istante risulta avere allegato proprio il reclamo datato 7 gennaio 2021 ed inviato all'operatore, mediante PEC in data 13 gennaio 2021, producendo altresì agli atti copia della mail di invio del reclamo con oggetto "*reclamo XXX – Tim"* risultante effettuato il giorno *"mercoledì 13 gennaio 2021 (…) [alle ore] 11:16"* con la quale il legale di fiducia dell'utente trasmetteva lo stesso, dal suo recapito Pec xxx@pec.xxx.it al recapito Tim, xxxx@pec.telecomitalia.it.

Pertanto, dalle risultanze istruttorie si evince come l'istante abbia inoltrato al gestore un reclamo in data 13 gennaio 2021 che, in quanto inviato al recapito Pec ufficiale di Tim xxxx@pec.telecomitalia.it deve ritenersi, dunque, acquisito alla sua sfera di conoscenza, contrariamente da quanto sostenuto in memoria da Tim.

In tal senso si richiama quanto supportato da recente orientamento dell'Autorità (Determina n. 133/18/DTC, Delibera n. 180/18/CIR) in base al quale l'indirizzo di posta certificata utilizzato dall'utente è comunque riconducibile all'operatore, in quanto è espressamente richiamato anche nell'apposito registro online "*INI PEC",* Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata, istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico e destinato alla ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese che si intende contattare. Si aggiunga, inoltre, che il recapito Pec xxxx@pec.telecomitalia.it è esplicitamente indicato dal gestore stesso, nell'ambito delle *"note legali"* del proprio sito Web.

Dagli atti del procedimento non risulta provato, attesa la contestazione dell'utente, che l'operatore abbia fornito, al reclamo, un riscontro scritto sulle questioni lamentate.

In concreto, la società Tim, al fine di escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante l'avvenuta corretta gestione del reclamo del 13 gennaio 2021.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS come da ultimo modificato dalla Delibera n. 347/18/CONS che dispone quanto segue: "*l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00"*.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "per mancata o ritardata risposta al reclamo", ai sensi delle citate previsioni.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo del 13 gennaio 2021, si determina il *dies a quo* nella data del 12 febbraio 2021 ed il *dies ad quem* nel giorno 19 maggio 2021, data dell'udienza di conciliazione in occasione della quale l'istante ha potuto interagire con l'operatore.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 96 giorni di mancata risposta al reclamo, pari ad euro 240,00 (duecentoquaranta/00).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX nei confronti di TIM S.p.A. (Kena mobile).
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza la somma di euro 240,00 (duecentoquaranta /00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, inviato in data 13 gennaio 2021.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture emesse, con riferimento al contratto n. 88801183xxxx avente ad oggetto le utenze mobili e le Sim dati ed alle utenze fisse n. 0573 6xxxx e n. 0583 92xxxx, dal 24 novembre 2018 (data di adesione dell'utente alle condizioni contrattuali proposte dall'agente Tim) fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore e delle eventuali spese dovute per gli apparati e per i prodotti, di quanto indebitamente fatturato in eccedenza rispetto "*al prezzo, tutto compreso di € 180,56 bimestrale comprensivo anche di modem (doc. 1)",* concordato con un agente Tim, in data 24 novembre 2018, in sede di proposta contrattuale. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario	Il Presidente
Cinzia Guerrini	*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)