

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 52-17  
xxxxxx/Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

|                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| <b>ENZO BROGI</b>        | <i>Presidente</i>     |
| <b>CHETI CAFISSI</b>     | <i>VicePresidente</i> |
| <b>ALBERTO LAPENNA</b>   | <i>Componente</i>     |
| <b>ELETTRA PINZANI</b>   | <i>Componente</i>     |
| <b>MASSIMO SANDRELLI</b> | <i>Componente</i>     |

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**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*";

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

**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** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica" e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS",

**VISTA** l'istanza GU14 n. 52 del giorno 24 gennaio 2017 con cui la società xxxxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia)

ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

La società istante, titolare del contratto *business* n. 88801012xxxx, contesta l'addebito di costi pari a euro 8.022,30 per traffico non riconosciuto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 6 luglio 2015 contattava un referente dell'operatore Telecom Italia "*per la richiesta di nuovi servizi*"; nell'occasione veniva informato "*che risultava non pagata la fattura 7X00800300 del 13/02/15. Non avendo mai ricevuto tale documento (di importo pari ad Euro 8.022,30)*"; gli veniva riferito che l'importo era dovuto a traffico effettuato all'estero;
- riceveva una e-mail di sollecito dal referente dell'operatore, il quale segnalava "*che (...) risulta[va] ancora scoperta la fattura 7X1500800300 del 13.02.2015 di € 8.022,30*";
- in data 6 luglio 2015 inviava all'operatore Telecom Italia un fax per disconoscere formalmente "*l'addebito della somma di euro 8022.30*" nella fattura "*nr 7X00800300 (2 bimestre 2015)*", precisando che:
  - "*detta fattura non (...) [era] mai pervenuta*" e che ne aveva avuto notizia solo con il sollecito ricevuto;
  - "*le utenze non [avevano] mai effettuato traffico dati e fonia dall'estero nel periodo evidenziato in fattura e che si tratta[va] palesemente di un errore di attribuzione, non essendo mai stati all'estero in quel periodo*";
  - invitava l'operatore "*a voler rimettere nota di credito a storno, oltre a corretta fatturazione del periodo Dicembre 2014/Gennaio 2015*".
- il reclamo rimaneva inesitato, ma in "*data 21/11/16 [riceveva] un'intimazione di pagamento con termine 15 gg.*"; pertanto in data 23 novembre 2016 effettuava un nuovo reclamo.

In data 18 gennaio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Perveniva una fattura 7X00800300 del 15 dicembre 2016 contenente gli interessi di mora per il mancato pagamento, contestata con fax del 19 gennaio 2017.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) a fronte della contestazione delle "*spese relative al traffico dati presente nella fattura 7X00800300*", l'emissione, di una "*nota di credito per l'importo di Euro 5.815,51*,

*oltre storno degli interessi per ritardato pagamento relativi a questa fattura inseriti nella fattura 7X05068793 (periodo ottobre-novembre 2016) per un importo pari a 884,49”.*

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

La società Telecom Italia, in data 27 febbraio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha “[n]el merito (...) rileva[to] la piena infondatezza della domanda di controparte in fatto ed in diritto, peraltro quanto dalla stessa dedotto non è supportato da alcun documento che possa attestare la veridicità di quanto dedotto”.

Al riguardo ha evidenziato che *“occorre specificare la ragione per cui l’utenza dell’istante ha prodotto traffico dati roaming extra UE per euro 5.632,16. In buona parte si tratta di traffico dati GSM ON THE SHIP (euro 2.905,06) che non è mai oggetto di rimborso. Tale modalità di traffico si attiva solo da dispositivo di proprietà dell’utente che autonomamente decide di fruirne”.*

Con riferimento ai restanti importi ha precisato che *“[l]a differenza di euro 2.727,1 è per traffico dati “roaming internazionale”.*

*Gli importi contestati sono stati così generati*

*- 3357319xxxx dicembre euro 88,20 e gennaio euro 1.691,26*

*- 3357319xxx dicembre 348,268 (di cui euro 42,86 di traffico roaming e il resto GSM ON THE SHIP) mentre a gennaio 3.504,43 (di cui euro 642, 24 traffico roaming e 2862,19 GSM ON THE SHIP)”.*

L’operatore ha dedotto quanto segue:

- *in relazione “al traffico “roaming internazionale”, [ha riportato] la definizione al fine di rendere più chiara la fattispecie in esame, fornita dall’Autorità Garante delle Comunicazioni: “il roaming internazionale è il servizio che permette a tutti i possessori di un cellulare GSM o UMTS (i telefoni BalckBerry rientrano tra i cellulari che funzionano con linea UMTS) che si trovano all’estero di fare e ricevere telefonate, di inviare e ricevere SMS/MMS e di accedere agli altri servizi di telefonia mobile: quando un utente italiano, infatti, oltrepassa la frontiera si connette con il suo cellulare ad una delle reti mobili del paese straniero che da quel momento in poi gestirà tutte le sue chiamate (e conseguentemente pagherà il servizio secondo quanto previsto dagli accordi internazionali tra operatori telefonici)”.*
- *“relativamente al traffico GSM ON THE SHIP, innanzitutto occorre rilevare che è interamente dovuto. L’accesso a tale servizio si avvale della rete satellitare e pertanto deve fronteggiare dei costi molto alti sull’affitto di banda su satellite. In particolare si tratta di servizi offerti dal GSM on the Ship che sono quelli tipici di una rete GSM pubblica (traffico voce, SMS, servizi di rete intelligente, ...) con l’aggiunta sia di servizi corporate, le cui chiamate transitano per un wireless PBX (Private Branch eXchange) con accessi radio GSM, sia dei servizi dati GPRS (MMS, traffico web, ... ). Dunque, stante la particolarità del servizio è unicamente l’utente a richiedere autonomamente l’accesso al servizio, Tim semplicemente lo fattura, ma successivamente la somma fatturata all’utente serve a pagare il fornitore del servizio satellitare e per tale ragione questo genere di traffico non può essere oggetto di storno”.*

La società Telecom Italia ha rappresentato che *“non vi è alcun dubbio che il traffico generato in roaming dall’istante è regolare e la fatturazione è corretta”* evidenziando che:

- *“Tim ha anche inviato i messaggi di alert over soglia all’istante e questo ha risposto autorizzando lo sblocco per l’utilizzo del servizio, come da schermate allegate e relative agli*

- sms inviati e ricevuti estratti dal nostro sistema di tracciamenti degli sms di servizio (docc. i e 2)”;*
- “[l]a fattura n. 7X00800300 relativa al 2° bim 2015 (doc. 3) è stata inviata in duplicato a luglio, contrariamente a quanto affermato da controparte e la prima volta è comunque arrivata in ritardo perché sottoposta a fermo CED, considerato l’importo elevato”;
  - “[s]ulla fattura del 1/17 (doc. 4) sono, invece, presenti gli addebiti delle more applicate per il mancato pagamento della fattura del 2/15 (totale importo fattura euro 1.570,13.)”

L’operatore ha rilevato, infine, che “è di tutta evidenza che la fatturazione elevata è dipesa dalla mancata disattivazione da parte del xxxx del servizio “Roaming ” sia internazionale che satellitare nel momento in cui si è varcato i confini nazionali. Allo stato, dunque, le doglianze di parte istante risultano superflue in ragione del fatto che è stata la negligenza del Coimm a provocare quanto dallo stesso lamentato e di certo Tim non ha alcuna responsabilità di quanto accaduto, avendo peraltro allertato più volte (come documentato) la società istante”.

L’operatore infine ha concluso insistendo per il rigetto dell’istanza in ragione della sua “inammissibilità e (...) infondatezza”.

### **3. 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.

Con riferimento alla domanda *sub i*) occorre precisare che la richiesta di storno/rimborso degli importi richiesti a titolo di tassa di concessione governativa non può essere presa in considerazione in questa sede, in quanto, ai sensi dell’articolo 2, comma 3, del Regolamento, sono esclusi dal relativo ambito applicativo i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali. Pertanto, il sindacato di questo Corecom non può estendersi all’ *an debeat* della TCG imputata a titolo di licenza per l’impiego di apparecchiature terminali per il servizio radiomobile, ai sensi dell’articolo 21 del D.P.R. n. 641/72, di cui è creditore non il gestore, ma l’Agenzia delle Entrate;

Nel merito:

Sulla richiesta di storno/rimborso dell’importo fatturato a titolo di dati in *roaming* internazionale e GPRS di tipo marittimo.

L’istante ha lamentato l’addebito di “*spese relative al traffico dati [roaming] presente nella fattura 7X00800300*”, precisando di non essere stato all’estero nel periodo di competenza, laddove l’operatore ha sostenuto la correttezza della fatturazione emessa.

La doglianza dell’istante è fondata e meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto giova preliminarmente richiamare l’orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 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. 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). 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. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, 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” (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E’ ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l’operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Nel caso di specie viene, inoltre in rilievo, quanto disposto dall’art. 2 della Delibera Agcom n. 326/10/CONS “*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*”, che prevede sui “*Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile*” quanto segue: “*1. Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall’utente tra le diverse opzioni proposte dall’operatore, informino l’utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond*”.

Tali disposizioni, volte, da un canto, a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche e dall’altro a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori, integrano quanto previsto in via generale dal Codice civile vigente in materia di contratti. Restano, pertanto, fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del Codice civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore.

L’articolo 1176, comma 2, del codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell’attività esercitata, esige dall’operatore professionale un grado di perizia qualificata nell’adempimento delle obbligazioni.

Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell’esecuzione del contratto si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell’altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quando dal dovere extracontrattuale 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. n. 5240/2004; *ex plurimis*, Cass. n. 1460/2004). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell’imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell’altra, a prescindere dall’esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (Cass. n. 18947/2005).

Alla luce delle predette indicazioni, come evidenziato dalla Delibera Agcom n. 75/10/CIR “*Atto di indirizzo ai sensi dell’articolo 18, comma 2 e dell’articolo 22, comma 4-bis, allegato A, della delibera 173/07/CONS in materia di trasparenza nella tariffazione del traffico dati*”, l’operatore professionale, nell’esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante - tale, cioè da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale e incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell’utenza per esso più profittevole - è chiamato a tenere un comportamento leale e deve considerarsi, quindi, tenuto ad adottare tutte le misure (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.

Pertanto tutte le norme soprarichiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell'utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) 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 servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante, si deve rilevare che la società Telecom Italia non ha fornito la documentazione di dettaglio del traffico dati, oggetto di contestazione e non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente.

In particolare la predetta società avrebbe dovuto produrre la documentazione di dettaglio del traffico, oggetto di contestazione, tale da consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, nonché del costo delle singole connessioni e del traffico comunque maturato e contestato dall'istante. Occorre precisare a tal proposito che il dettaglio indicato in fattura non permette la verifica della correttezza della tariffazione rispetto ai parametri sopraccitati, incluso l'accertamento della congruità della misurazione rispetto ai contatori centrali.

Inoltre, si rileva che l'operatore Telecom Italia non ha provato di aver rispettato gli specifici obblighi di trasparenza gravanti sul soggetto erogatore del servizio.

Infatti, Telecom Italia ha dedotto, in merito all'addebito di traffico a titolo di *roaming* internazionale, di aver inviato il messaggio informativo relativo al superamento della soglia e ricevuto l'accettazione da parte dell'utente così come previsto dalla regolamentazione vigente, con ciò legittimando l'addebito del traffico maturato a consumo avvenuto dopo lo sblocco asseritamente richiesto dal cliente.

Fermo, dunque, il disconoscimento degli addebiti da parte dell'istante in quanto non presente all'estero, l'operatore ha dedotto, viceversa di avere *"inviato i messaggi di alert over soglia all'istante e questo ha risposto autorizzando lo sblocco per l'utilizzo del servizio, come da schermate allegate e relative agli sms inviati e ricevuti estratti dal (...) sistema di tracciamenti degli sms di servizio (docc. i e 2)"*.

L'operatore Telecom Italia, a sostegno della propria posizione, ha allegato gli *"screen shot"* estratti dai propri sistemi aziendali da cui si evince l'invio dei messaggi di *alert*, che non provano il ricevimento degli stessi da parte dell'utente, il quale ha disconosciuto gli addebiti fatturati rappresentando di non essere stato all'estero nel periodo interessato e comunque di non aver avuto alcuna contezza del traffico a consumo maturato.

Inoltre, l'operatore ha eccepito che una parte degli addebiti contenuti nella fattura contestata sono riferiti *"al traffico GSM ON THE SHIP"* ossia a connessioni GPRS di tipo marittimo.

Sul punto la società Telecom Italia ha specificato che tale importo *"è interamente dovuto"*, atteso che *"[l]'accesso a tale servizio si avvale della rete satellitare e pertanto deve fronteggiare dei costi molto alti sull'affitto di banda su satellite"*, trattandosi *"di servizi offerti dal GSM on the Ship che sono quelli tipici di una rete GSM pubblica (traffico voce, SMS, servizi di rete intelligente, ...) con l'aggiunta sia di servizi corporate, le cui chiamate transitano per un wireless PBX (Private Branch eXchange) con accessi radio GSM, sia dei servizi dati GPRS (MMS, traffico web, ...)"*.

L'operatore ha, altresì, dedotto la correttezza della relativa fatturazione *"stante la particolarità del servizio [in quanto] è unicamente l'utente a richiedere autonomamente l'accesso al servizio, [e] Tim*

*semplicemente lo fattura, ma successivamente la somma fatturata all'utente serve a pagare il fornitore del servizio satellitare e per tale ragione questo genere di traffico non può essere oggetto di storno".*

Tuttavia la società Telecom Italia, pur specificando che si trattava di connessioni effettuate nel contesto cosiddetto "GSM ON THE SHIP", risultate poi particolarmente onerose, non ha provato di aver informato preventivamente l'utente sulle tariffe applicate per telefonate e traffico internet.

Sul punto è opportuno richiamare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, art. 4, comma 1 e 2, di "garantire un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi", presentando, "in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c."

Tutto ciò premesso, a fronte di tali contestazioni, la società Telecom Italia, non ha provato la debenza delle somme imputate a titolo di traffico effettuato a consumo oggetto di doglianza, né di aver assolto gli oneri informativi di cui alle normative sopracitate e alla giurisprudenza richiamata.

Pertanto, alla luce di quanto sopra rilevato e in accoglimento della richiesta *sub i*), si dispone la regolarizzazione contabile-amministrativa mediante lo storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento) al netto delle rate residue degli apparati collegati al contratto:

- di quanto addebitato a titolo di traffico per *roaming* internazionale e di traffico fonia e dati "gsm on the ship" nella fattura n. 7X00800300 del 13 febbraio 2015;

- di quanto addebitato a titolo di traffico per *roaming* internazionale inclusi i relativi interessi di mora maturati sull'insoluto maturato nella fattura n. 7X05068793 del 15 dicembre 2016.

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta dell'11 novembre 2021;

## **DELIBERA**

In accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 24 gennaio 2017 dalla società xxxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

1) alla regolarizzazione contabile-amministrativa mediante lo storno (o rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) al netto delle rate residue degli apparati collegati al contratto:

- a) di quanto addebitato a titolo di traffico per *roaming* internazionale e di traffico fonia e dati "gsm on the ship" nella fattura n. 7X00800300 del 13 febbraio 2015;



**DELIBERAZIONE**  
**n. 116 del 11 novembre 2021**

b) di quanto addebitato a titolo di traffico per *roaming* internazionale inclusi i relativi interessi di mora maturati sull'insoluto maturato nella fattura n. 7X05068793 del 15 dicembre 2016.

2) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**

*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**

*Enzo Brogi*

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