

DELIBERA N. 18/2025/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Telecom Italia S.p.A.
(GU14 n. 417/2017)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 26 febbraio 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"*;

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" e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 ai 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 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 elettroniche*” e successive modifiche;

VISTA l’istanza GU14 n. 417 del giorno 25 luglio 2017 (Prot. n. 15565/1.11.12.2 del 28/07/2017) con cui la società XXX 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 di un contratto *business* con Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia), lamenta la difformità contrattuale rispetto alla proposta commerciale dell’agente di vendita.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto di seguito richiamato.

- “*L’Hotel XXX, residente in xxx, (...), necessitando di un’implementazione della propria rete dati, si rivolgeva ad un’agenzia di servizi segnalata da Telecom, la xxx, la quale stilava un’offerta contrattuale, portante un complessivo corrispettivo pari ad euro 950,00+IVA al mese*”.
- Tale offerta contrattuale risultante *per tabulas* dalla documentazione agli atti è datata 31 luglio 2014.
- “*In dettaglio, l’offerta avrebbe dovuto coprire i seguenti servizi: 2 linee analogiche, 3 linee ISDN, 2 linee ADSL 20 mega, 6 sim mobili e una linea HDSL 8 mega e il firewall*”.

- *“Al riguardo, venivano rilasciati dei preventivi (esattamente un prospetto, su carta intestata Impresa Semplice Telecom, ed uno ulteriore riepilogativo su carta bianca) che ben esplicitavano le somme che concorrevano a formare il costo globale omnicomprensivo di euro 950 + iva, che la società XXX accettava, acconsentendo all’avvio del rapporto contrattuale nei termini economici prospettati”.*
- *“Le varie linee di cui alla proposta entravano a regime e le fatturazioni nel loro complesso parevano allinearsi alla proposta contrattuale formulata ed accettata”.*
- *“Per quanto concerne il noleggio del firewall, il cui costo doveva essere ricompreso nel costo contrattuale globalmente concordato, Telecom precisava che il noleggio dello stesso sarebbe stato invece contrattualizzato, non con Telecom, bensì con la società xxx, alla quale viene tutt’ora versato un costo mensile di euro 80,00 (e non dei 50,00 euro preventivati)”.*
- *“Nel giugno del 2016 è pervenuta alla società XXX una bolletta di Telecom, precisamente la fattura XL0000xxxx, portante un corrispettivo di euro 16.720,38, IVA inclusa”.*
- *“Tenuto conto dell’esorbitante importo addebitato in una sola fattura, e sommate le voci di spesa di cui alla precedenti bollette, la società XXX realizzava che i costi addebitati finivano per divergere in modo eclatante rispetto a quelli dell’offerta contrattuale prospettata”.*
- *Contestava tempestivamente l’importo e, “così, la società XXX, con email del 16 giugno 2016, scriveva alla società xxx, nella persona del Sig. xxx, chiedendo spiegazioni”.*
- *“Con e-mail del 23.06.2016, il Sig. xxx per conto della xxx, replicava al fine di rassicurare gli esponenti della società XXX, in ordine al fatto che il costo globale dell’offerta contrattuale avrebbe dovuto essere quello prospettato, e cioè che i servizi avrebbero dovuto avere un costo complessivo di euro 980,00 al mese (al riguardo, si segnala comunque una piccola differenza, dato che l’importo preventivato era di euro 950,00 al mese + IVA)”.*
- *Inoltre, “il Sig. xxx nella propria mail richiama[va], non solo i documenti contrattuali, ma altresì l’appunto riepilogativo da Lui scritto a mano (ed allegato alla mail), dove conferma una preventivazione di 980,00 euro + iva compresi i 245 euro + iva per l’HDSL 4M (peraltro, nell’appunto scritto a mano, per effetto dello storno della tassa di concessione governativa, il costo veniva ricondotto alla somma di euro 950 + iva): “Gentile Sig. xxx, come dalle offerta in allegato e dalla scheda costi sottoscritta da voi in occasione del ns incontro si evidenziano benissimo tutti i costi concordati per la soluzione scelta, corrispondono alle fatture emesse, magari non san ben dettagliate ma la mia proposta in allegato è stata da voi accettata e sottoscritta con l’opzione HDSL 4M che prevedeva un costo opzionale di €245,00 che sommato all’offerta base somma 980 euro mese ... sulla proposta ufficiosa trova anche l’appunto scritto a mano con la somma 740+240=980€ mese”;*

- L’agente sopracitato puntualizzava di aver *“più volte controllato i costi e sono sempre risultati corretti”*.
- *“Nonostante la conferma dei costi preventivati, la bolletta ricevuta, e così le successive, continuavano a recare importi ben più alti e diversi di quelli concordati, e che avevano indotto la società XXX ad accettare l’offerta prospettata (il dato più eclatante ha ad oggetto la linea HDSL, che viene addebitata per un costo mensile di euro 550,00 al mese, rispetto ai 245,00 preventivati)”*.
- *“Dato che il costo complessivo del servizio eccedeva di gran lunga quello stabilito, iniziava un carteggio con Telecom, che si limitava, o a sollecitare il pagamento, anche con dilazione, o a confermare che gli addebiti sarebbero stati in linea con quanto contrattualizzato”*.
- Perveniva un preavviso di risoluzione contrattuale datato 13 luglio 2017 con intimazione al pagamento delle seguenti fatture per un totale di euro 19.409,26:

Linea / Contratto	Numero Fattura	Bimestre	Scadenza	Importo Originario	Importo Residuo da Pagare
0551359xxxx	XL00001xxxx2016	3/16	15/06/16	16,720,38€	16.720,38€
0551359xxxx	8L00735xxxx2016	5/16	13/10/16	1.344,44 €	1.344,44€
055139xxxx	8L0090xxxx/2016	6/16	13/12/16	1.344,44 €	1.344,44€

- *“la società XXX [veniva indotta] a pagare l’esorbitante cifra richiesta, pur di non incorrere nei gravissimi danni che l’Hotel, e la clientela dell’albergo, sarebbero stati costretti a subire per effetto del distacco delle linee”*.
- nel formulario GU14 la società istante ha dichiarato che *“sta continuando a pagare le bollette, al solo fine di evitare un distacco delle linee ed il gravissimo danno che ne deriverebbe verso la Clientela (si immagini quali sarebbero le lamentele dei Clienti in caso di disconnessione della linea internet). Tuttavia, la Società XXX (...) è determinatissima nell’esigere da Telecom il rispetto delle condizioni dalla stessa prospettate per il tramite della società che lo stesso gestore ha inviato per la promozione dei propri servizi”*.
- Nonostante che la sospensione delle linee fosse stata evitata proprio per il pagamento dell’insoluto constatava, in fattura, l’addebito di *“ingenti costi per interessi per ritardato pagamento (mentre era stato assicurato che nessun costo sarebbe stato addebitato in pendenza di verifiche e di reclamo), o per la riattivazione della linea, che invece non risulta mai essere stata distaccata”*.
- Con l’istanza di definizione, parte istante ha precisato, dunque, di richiedere *“il rimborso dei costi fatturati in eccedenza, cioè la differenza tra i 950,00 euro+IVA preventivati e gli importi invece illegittimamente fatturati. In dettaglio:*

A) Importi imponibili dovuti come da proposta contrattuale accettata e cioè euro 950,00 al mese:

- 2014 novembre/ dicembre euro 1.900,00
- 2015 gennaio/ dicembre euro 11.400,00
- 2016 gennaio/ dicembre euro 11.400,00
- 2017 gennaio/ giugno euro 5.700,00
- Totale euro 30.400,00

B) Importi ulteriori dovuti a seguito del passaggio da 2 a 5 giga su due linee mobili, per euro 40,00 al mese (aumento contrattualizzato a maggio 2015):

- 2015 maggio/ dicembre euro 280,00
- 2016 gennaio/ dicembre euro 480,00
- 2017 gennaio/ aprile euro 160,00
- Totale euro 920,00
- Totale A) + B) euro 31.320,00

Importi effettivamente addebitati come da bollette ricevute:

- Imponibile euro 42.918,00
- interessi euro 1.177,00
- costo firewall fatturato e pagato a xxx euro 2.640,00
- Totale euro 46.735,00
- Differenza da stornare: euro 15.415,00".

In data 13 giugno 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"che gli addebiti contenuti nelle bollette delle utenze facenti capo all'hotel il XXX rispettino il costo globale di euro 950,00 + iva come prospettato dal promotore inviato da Telecom, società xxx, e tradotto in offerta contrattuale accettata e ribadita con successive comunicazioni";*
- ii) *"che si tenga conto del fatto che il firewall, il cui costo era compreso nell'offerta accettata, è stato invece poi fatturato, come indicato da Telecom, da xxx ed alla stessa pagato".*
- iii) *"che si tenga conto del fatto che vi sono servizi non richiesti, quali Nuvola.it e noleggio e linea aggiuntiva"*
- iv) *"quindi lo storno ed il rimborso costi non dovuti per euro 15.415,00 salvo successivi [addebiti]"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom, in data 30 settembre 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, innanzitutto, precisato che: *“La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla pretesa difformità di fatturazione riscontrata con riferimento al contratto guscio n. 88801106xxxx (lato mobile) e 88801007xxxx (lato fisso), rispetto a quanto asseritamente pattuito in fase di conclusione del contratto, con conseguente richiesta di storno degli addebiti non dovuti, nonché rimborso di quelli già corrisposti € 15.415,00”*.

Con la propria memoria, *“TIM chiede che venga dichiarata ed accertata l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata da XXX per le seguenti ragioni.*

1) Nel merito: infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM

XXX asserisce di aver sofferto un disagio dalla pretesa difformità di fatturazione riferita ai contratti guscio nn. 88801106xxxx e 88801007xxxx, senza tuttavia dimostrare il nesso causale tra il preteso pregiudizio patito – in ogni caso non suscettibile di scrutinio in questa sede - e l'evento, né tantomeno provare la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM”.

La società TIM ha precisato che:

- *“il presente procedimento è derivato dalla pretesa abnorme fattura n. XL000xxxx (Doc. 1), recante l'importo totale di € 16.720,38, imputabile, a dire della società istante, ad una errata contabilizzazione dei consumi effettuati sulle proprie numerazioni”*.
- *“Il contratto a cui fa riferimento la fattura in questione è stato sottoscritto in data 31 luglio 2014. All'epoca, XXX sottoscriveva, accettandone le relative condizioni economico-contrattuali, due diversi contratti con "PROMO Intandem", uno denominato "Azienda Tutto Compreso" e l'altro, relativo a servizi di connettività, denominato "Professional Liberty" (Docc. 2 - 3)”*.
- *“L'addebito contestato, pari ad € 11.603,23, riguarda la contabilizzazione – in un'unica soluzione – dei costi collegati al servizio "Professional Liberty", che TIM non aveva mai richiesto in pagamento fino a maggio 2016. Si tratta dunque di un conguaglio dei canoni dovuti per circa 21 mesi, vale a dire pari ad € 550/mese, così come previsto dal contratto all'epoca vigente fra le parti e qui sotto riprodotto in tabella: [allega screenshot riportante la “Tabella 1” da cui si evincono le seguenti caratteristiche relative all'“Offerta Commerciale”: “Profilo di connettività”: “Liberty 8M (BMG 4M)” con “Canone mensile standard [pari a] € 800,00”, “Canone mensile scontato [pari a] € 550.00”, “Valore minimo servizi ICT (€/mese)” [pari a] €120,00”*.
- *La società TIM “confermava quindi la regolarità degli importi con lettera di riscontro del 20 dicembre 2016, nei seguenti termini: “La informiamo che gli addebiti del contributo di attivazione e del canone di abbonamento relativi al servizio “Internet Professional Liberty 8 Mega” 0551359xxxx, sono allineati con gli importi indicati nel contratto da Lei sottoscritto. Tuttavia poiché il collegamento è stato attivato il 29 agosto 2014 e da tale data non è mai stato,*

fatturato a causa di un problema tecnico verificatosi nei ns. sistemi informativi, nella fattura da Lei esaminata viene addebitato il rateo che decorre dalla data di attivazione, fino al 31 maggio 2016 per un importo di euro 11.603,23 (+ i.v.a.)." (Doc. 4). Faceva seguito un'ulteriore lettera di risposta, avente analogo contenuto (Doc. 5)".

Sulla base di quanto dedotto l'operatore TIM ha evidenziato che *"la contestazione formulata da XXX circa gli extra-costi asseritamente presenti in fattura appare infondata, perché per il servizio "Alice Liberty" gli addebiti sono pari ad € 550/mese e, con ogni probabilità, controparte ha fatto legittimo affidamento circa il fatto che il costo riguardasse indistintamente sia il contratto ATC che quello in parola".*

L'operatore ha *"ritenuto infine opportuno analizzare anche il contenuto del contratto del contratto lato mobile (guscio n. 88801106xxxx) e del contratto ATC, al fine di consentire a controparte un esaustivo prospetto dei costi previsti da contratto per i servizi pattuiti, costi che si presumono in ogni caso conosciuti ed accettati alla luce dell'avvenuta sottoscrizione dei contratti de quibus".*

Al riguardo ha precisato che:

- *"[c]on riferimento alle numerazioni mobili, (...) l'addebito di GB ulteriori, ritenuto arbitrario da parte della società istante, è stato determinato dallo sfioramento del bundle contrattualmente previsto per ciascuna linea, con conseguente attivazione di bundle ricorsivi, così come previsto da contratto".*
- *"L'unica variazione contrattuale è intervenuta nel 17 luglio 2015 (Doc. 6), applicando lo sconto su 4 delle 6 linee, in quanto le 2 numerazioni in abbonamento (339.668xxxx e 338.244xxxx) erano state nel mentre trasformate in ricaricabile business con offerta "Tim Tutto Senza Limiti New", come da offerta "Rilancio" allegata (Doc. 7)".*
- *"Ad ogni buon conto, circa la correttezza della fatturazione TIM forniva già esaustive informazioni con comunicazioni di risposta del 1 e 9 febbraio 2017 (Docc. 8 – 9), in cui si conferma la presenza di scontistica su alcune numerazioni mobili: "A tal proposito ci preme sottolineare che nel contratto 88801106xxxx sono attivi i seguenti sconti Profili: Tim Tutto Senza Limiti abbonamento del 30% (dal 15/09/2014); Tim Tutto Senza Limiti ricaricabile del 30% (dal 15/09/2014) e Sconto Premium 5GB abbonamento del 30% (dal 15/09/2014)".*
- *"Circa il contratto ATC, ci si limita a ribadire, ancora una volta che il canone mensile concordato in fase di stipula è pari ad € 285,00 per linea, oltre al costo una tantum di € 295,00, come da prospetto riepilogativo (cfr. Doc. 2)".*

La società TIM ha ritenuto, inoltre, opportuno sottolineare di aver gestito correttamente la risoluzione contrattuale, avvenuta.

"Infine, riguardo gli eventi (risoluzione contrattuale) avvenuti successivamente all'istanza di conciliazione – seppur non oggetto del presente procedimento e, quindi, non suscettibili di contraddittorio – si precisa unicamente che sono da imputarsi all'attività gestionale posta in essere da TIM a tutela del proprio diritto di credito, così come previsto dall'art. 14 delle Condizioni generali del contratto multibusiness ("Il

ritardato o il mancato adempimento anche parziale da parte del Cliente agli obblighi di pagamento dei corrispettivi di cui al presente Contratto dovuti ai sensi dell'articolo 5, paragrafi 4, 5 e 6, darà facoltà a Telecom Italia di risolvere ai sensi dell'art. n°456 c.c. il presente Contratto dandone comunicazione scritta a mezzo di lettera raccomandata A/R...') (Doc. 10).

Pertanto, le istanze formulate in questa sede da XXX non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto, sicché ciò che, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, deve essere valutato da codesto Corecom è che l'avversa pretesa non costituisce requisito sufficiente a provare la fondatezza della domanda, meritevole di essere respinta perché ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio.

3. La replica dell'istante

In data 10 ottobre 2017 parte istante, per il tramite del legale di fiducia, ha replicato alla memoria dell'operatore, respingendo quanto dedotto da Telecom Italia nella propria memoria difensiva e “*contesta[ndola] integralmente*”.

Al riguardo ha precisato quanto segue:

- *“Telecom Italia s.p.a. continua a sorvolare sul nodo cruciale della questione, ossia sul fatto che i contratti telefonici di cui si discute divergono, nel dato economico, da quanto preventivato dall'agenzia di promozione segnalata ed inviata proprio da Telecom Italia s.p.a., la xxx, ora sedente in xxx, Via xxx, C.F. xxx, che, nella persona del Sig. xxx, nei giugno/luglio del 2014, stilava e presentava un'offerta contrattuale, portante un complessivo corrispettivo, per tutti i servizi richiesti (2 linee analogiche, 3 linee ISDN, 2 linee ADSL 20 mega, 6 sim mobili e una linea HDSL 8 mega e il firewall), pari ad euro 950,00, oltre IVA, al mese”.*
- *“Tutto ciò risulta per tabulas, e precisamente emerge dal documento A, allegato in uno alla prima memoria autorizzata (documento comunque depositato anche in uno al ricorso), ossia dalla e-mail inviata il 23 giugno 2016, alle ore 9,07, dal Sig. xxx della xxx alla società XXX, con una serie di allegati dal contenuto incontrovertibile: "Gentile Sig. xxx, come dalle offerte in allegato e da/la scheda costi sottoscritta da voi in occasione del ns incontro si evidenziano benissimo tutti i costi concordati per la soluzione scelta, corrispondono alle fatture emesse, magari non son ben dettagliate ma la mia proposta in allegato è stata da voi accettata e sottoscritta con l'opzione Hdsl 4M che prevedeva un costo opzionale di €.245,00 che sommato all'offerta base somma 980 euro mese sulla proposta ufficiosa trova anche l'appunto scritto a mano con la somma 740+240=980€ mese, abbiamo più volte controllato i costi e sono sempre risultati corretti ”.*
- *“In allegato alla predetta e-mail, troviamo anche un prospetto, su carta intestata Telecom, portante il raffronto tra la situazione che aveva in essere la società XXX, e quella che sarebbe derivata accogliendo il preventivo proposto, per un costo complessivo, sempre di euro 950,00, oltre iva, al mese. Un ulteriore prospetto, sempre contenuto nella stessa e-mail, e vergato a mano dal Sig. xxx (la scrittura è chiaramente la stessa con cui sono stati compilati i contratti), dettaglia ulteriormente le voci di costo che concorrono a formare l'offerta preventivata, di*

nuovo esplicitata in euro 950,00 al mese, oltre iva. Altro dato inequivocabile che emerge dalla richiamata documentazione, per fare un ulteriore esempio, il fatto che il costo della HDSL 4M sia di euro 245,00 al mese, e non di 550,00 euro, come invece illegittimamente applicato”.

- *“Questi dati sono incontrovertibili, ma su tutto ciò Telecom non prende posizione, nonostante la Compagnia telefonica sia chiaramente responsabile dell’operato dei promotori che invia presso le aziende per procacciare la conclusione dei contratti”.*

Parte istante ha ulteriormente evidenziato che “[r]imane altresì irrisolta la questione del noleggio del firewall, il cui costo, come chiaramente esplicitato nell’offerta formulata (sempre l’allegato A), avrebbe dovuto essere ricompreso nel costo contrattuale globalmente concordato. Successivamente, invece, Telecom ha comunicato che il noleggio del firewall sarebbe stato invece contrattualizzato, non da Telecom Italia s.p.a., bensì dalla società xxx, alla quale è stato, e viene tutt’ora versato, un costo mensile di euro 80,00 (e non i 50,00 euro preventivati, che, come detto, dovevano essere ricompresi nell’offerta globalmente accettata di 950 euro, oltre iva al mese). Il pagamento alla società terza risulta dalle fatture allegate al ricorso (all.19) e comporta una ulteriore lievitazione dei costi rispetto a quelli preventivati”.

L’istante ha, altresì, messo in evidenza che “i maggiori costi non preventivati, sono stati addebitati in unica soluzione, a distanza di 2 anni dall’apertura del contratto, e precisamente con la bolletta di Telecom (fattura XL0000xxxx) del marzo-aprile 2016, portante un corrispettivo esorbitante, e cioè 16.720,38 euro, IVA inclusa. La società XXX, solo a seguito del ricevimento della predetta fattura, si è potuta rendere conto di quanto differente fosse la realtà economica rispetto a quella che le era stata prospettata, ed a seguito del cui tenore la stessa si era indotta ad aderire ai servizi contrattualizzati. Per questo motivo, e solo per questo, non è stato possibile adottare tempestive contestazioni, o anche immediate risoluzioni dall’iniquo legame contrattuale”.

Inoltre, sulla documentazione allegata dall’operatore, parte istante ha dedotto quanto di seguito riportato. “Quanto ai contratti prodotti da Telecom: gli stessi, anzitutto, non sono mai stati partecipati alla società XXX. Inoltre, alcune firme vengono disconosciute dal legale rappresentante della società attivante il procedimento di definizione, tra cui quella portata dall’allegato 3, e dall’allegato 7, prodotti dalla parte convenuta in uno alla memoria autorizzata. Altre parti dei documenti contrattuali, e precisamente le pagine prive di sottoscrizione, portano delle voci di costi difforni da quelle preventivate. Altri documenti ex adverso prodotti sono invece datati nel mese di agosto del 2014, e quindi recano date successive a quelle della firma del contratto. Di conseguenza se ne contesta ogni valenza probatoria”.

Infine, ha concluso, “insiste[ndo] nelle già precisate domande e conclusioni, nonché in tutte le istanze, formulate anche in via istruttoria”.

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, giova richiamare che le “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate

dall'Autorità con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, espressamente ammettono un'interpretazione più sfumata delle singole richieste di parte, atteso che la definizione della controversia ha, in ogni caso, contenuto vincolato nella misura in cui è prevista la sola possibilità di condannare gli operatori a liquidare indennizzi e/o restituire o stornare somme non dovute.

Ai fini, dunque, di una corretta valutazione delle domande presenti in istanza, anche alla luce della complessità della *res controversa*, occorre precisare che l'odierna disamina verte, nella rappresentazione fornita dall'istante, sulla fatturazione eccedente la somma onnicomprensiva proposta da un agente per conto di TIM, preventivo che avrebbe dovuto migliorare il servizio reso, a fronte di un contenuto aumento di spesa.

A tal proposito, la parte istante ha allegato la tabella su carta intestata Telecom Italia illustrante la soluzione proposta, corredata da un confronto con la "*situazione attuale*" alla data di sottoscrizione della variazione contrattuale. Oltre al suddetto documento, l'istante ha depositato, altresì, un appunto esplicativo dell'agente e, soprattutto, la missiva con cui, successivamente, l'agente medesimo, interrogato sulla difformità della fatturazione emessa da TIM, confermava la proposta presentata. Si precisa che nel preventivo *de quo* è indicata una voce di spesa cumulativa, data dalla sommatoria di due voci di spesa, l'una riferita alla soluzione di rete fissa e mobile, e l'altra al servizio HDSL.

In relazione a tanto, si evidenzia che la contestazione della società istante verte sostanzialmente sulla cospicua eccedenza di spesa riscontrata rispetto al *quantum* onnicomprensivo prospettato. Tuttavia, trattandosi di una soluzione *multi business* di fornitura convergente fisso, mobile oltre a servizi di rete HDSL, la difformità contestata dall'istante assume plurimi aspetti che devono essere messi in relazione alla fatturazione in atti, depositata dall'istante nella sua completezza.

Tutto ciò richiamato, si rileva che la domanda *sub iv)* volta a richiedere la somma cumulativa eccedente rispetto al *quantum* promesso non può essere intesa nella formulazione proposta dall'istante, ma deve essere valutata facendo precipuo riferimento alla fatturazione emessa e, quindi, in relazione ai servizi diversi offerti e fatturati.

Pertanto, alla luce di quanto chiarito, si rendono necessarie alcune precisazioni in merito alla documentazione allegata da Telecom Italia alla propria memoria difensiva, ossia ai contratti sottoscritti dall'istante e oggetto di replica da parte dell'utente.

Si osserva, a tal proposito, che l'istante, ribadendo, da un lato, la doglianza inerente alla difformità della fatturazione rispetto al preventivo, ha formulato, per la prima volta in sede di replica, un disconoscimento parziale dei contratti suddetti. Si puntualizza che esplicitamente nella nota di replica ha dedotto, con riferimento ai "*contratti prodotti da Telecom [che] gli stessi (...) non sono mai stati partecipati alla società XXX*".

Orbene, alla luce di ciò, deve dedursi una sostanziale mancata coincidenza delle domande formulate in ambito conciliativo, rispetto a quelle indicate nel procedimento di definizione della controversia.

Infatti, con riferimento alla domanda *sub iii)*, inerente ai "*servizi non richiesti: Nuvola.it e noleggio e linea aggiuntiva*", emerge che la stessa non è presente fra le richieste contenute nell'apposito riquadro dedicato nel formulario UG. Al riguardo si ribadisce che tale doglianza è strettamente collegata alla presentazione dei contratti da parte di Telecom

Italia in sede di definizione della controversia, costituendo, a tutti gli effetti, *ius novorum* non sottoposto al tentativo di conciliazione.

Ne consegue che le doglianze circa i servizi non richiesti riferite alla documentazione attinente all'utenza n. 055 135xxxx, di cui alla sopracitata domanda *sub iii)*, non possono formare oggetto della presente disamina, non rientrando nell'ambito dell'istanza di definizione, né tanto meno del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (*ex plurimis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Va da sé che sulla doglianza attinente ai servizi non richiesti e al relativo indennizzo, la cui disamina è preclusa in questa sede, potrà essere riproposta nuova istanza di conciliazione debitamente documentata sul punto.

Sempre con riferimento alle note di replica dell'istante, è doveroso puntualizzare che, fermo restando che non rientra nelle competenze del Corecom adito la questione relativa all'autenticità della sottoscrizione dell'utente, peraltro non esplicitamente formalizzata tramite denuncia all'autorità competente, rientra però nelle competenze del Corecom l'accertamento in ordine all'osservanza della normativa di settore che trova applicazione in relazione alla *res controversa*. Tale documentazione verrà considerata unicamente in relazione al profilo della difformità della fatturazione rispetto al *quantum* prospettato dall'agente.

Ancora in via preliminare occorre chiarire che:

- in questa sede possono essere prese in considerazione le istanze presentate nei confronti del solo operatore Telecom Italia S.p.A., unico operatore con il quale risulta che parte istante abbia sottoscritto un contratto. Per quanto riguarda la società xxx sussiste un difetto di legittimazione passiva, atteso che detta società non è parte del presente procedimento e, oltretutto, non si qualifica neppure come "operatore", ai sensi dell'art. 1, lettera h), del *Regolamento*. Ne discende che la domanda *sub ii)* relativa al pagamento a titolo di Firewall alla società xxx non può essere oggetto della presente disamina ai sensi dell'art. 2, comma 1, del *Regolamento*;
- la richiesta *sub i)*, per la parte volta all'emissione di nuove fatture corrette, non può essere considerata in questa sede, atteso che implica un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* nel quale si dispone che l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Oltretutto, giova precisare che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto tale domanda è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (c.fra Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e

che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità, atteso anche il carattere vincolato della pronuncia ai sensi del già citato art. 19, comma 4, del Regolamento Indennizzi;

Ciò premesso, ai fini della delimitazione dell'oggetto del contendere, è opportuno evidenziare che, al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, il caso in esame verte sostanzialmente su una lamentata mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, per il tramite dell'agente, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto con TIM, non ritenendo di incorrere nell'addebito di importi eccedenti il canone mensile pattuito. Agli atti del procedimento risulta, altresì, depositata una e-mail di risposta del 23 giugno 2016 dell'agente di TIM che confermava il preventivo accettato a suo tempo ossia il 31 luglio 2014.

Attesa la corposa documentazione allegata, è opportuno delimitare i fatti richiamati da parte istante, il quale ha prodotto la proposta commerciale del 31 luglio 2014 di un agente che si presentava per conto di TIM. Al riguardo l'utente lamenta la difformità della fatturazione emessa rispetto ad un'“offerta [che] avrebbe dovuto coprire i seguenti servizi”, di seguito elencati:

- 1) euro 245,00 per “una linea HDSL 8 mega” (utenza n. 055 1359xxxx);
- 2) euro 740,00 per:
 - a) “6 sim mobili”;
 - b) “2 linee analogiche, 3 linee ISDN, 2 linee ADSL 20 mega”;
- 3) euro 50,00 per un servizio di “firewall 50 utenti”.

Il totale complessivo risultante è, dunque, pari a euro 1.035,00 (oltre IVA), da cui viene detratto lo sconto di euro 85,00 per un totale omnicomprendivo prospettato di euro 950,00 (oltre IVA). Con uno sconto, quindi, di circa 8,21%. per ogni posta di spesa.

A fronte della doglianza dell'istante circa gli importi fatturati in eccedenza rispetto alla cifra concordata, la società Telecom Italia ha sostenuto l'infondatezza della doglianza inerente alla “pretesa difformità di fatturazione riferita ai contratti guscio nn. 88801106xxxx e 88801007xxxx”.

Entrando nello specifico, si evidenzia che verranno esaminate separatamente le singole voci di spesa, di cui ai punti 1) e 2), fermo restando, come meglio precisato in premessa, che la presente disamina esula dal punto 3), nonché dalla fatturazione inerente alla linea n. 055 135xxxx e ai relativi servizi non richiesti.

Sulla difformità di fatturazione emessa rispetto a quanto convenuto in merito al servizio HDSL

Riprendendo quanto sopra schematizzato, con riferimento al punto 1), concernente il servizio HDSL, l'utente ha lamentato l'applicazione di condizioni difformi da quelle concordate nella proposta contrattuale summenzionata.

Di contro, l'operatore ha sostenuto la correttezza della fatturazione emessa.

La domanda *sub iv)* è 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), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

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 buona fede 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.

Occorre, inoltre, richiamare che *“con riferimento 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 lamentato una disforme applicazione a seguito del contratto sottoscritto in data 31 luglio 2014, come meglio sopra descritto. Parte istante ha ribadito sul punto con apposita nota di replica che *“Telecom Italia s.p.a. continua a sorvolare sul nodo cruciale della questione, ossia sul fatto che i contratti telefonici di cui si discute divergono, nel dato economico, da quanto preventivato dall'agenzia di promozione segnalata ed inviata proprio da Telecom Italia s.p.a., la xxx, (.....), che, nella persona del Sig. (.....), nei giugno/luglio del 2014, stilava e presentava un'offerta contrattuale, portante un complessivo corrispettivo, per tutti i servizi richiesti (2 linee analogiche, 3 linee ISDN, 2 linee ADSL 20 mega, 6 sim mobili e una linea HDSL 8 mega e il firewall), pari ad euro 950,00, oltre (IVA, al mese. Tutto ciò risulta per tabulas, (.....), ossia dalla e-mail inviata il 23 giugno 2016, alle ore 9,07, dal Sig. (....) della xxx alla società XXX, con una serie di allegati dal contenuto incontrovertibile (.....). Questi dati*

sono incontrovertibili, ma su tutto ciò Telecom non prende posizione, nonostante la Compagnia telefonica sia chiaramente responsabile dell'operato dei promotori che invia presso le aziende per procacciare la conclusione dei contratti".

Con riferimento al servizio HDSL di cui al punto 1), l'operatore ha sostenuto che il canone mensile concordato fosse pari ad euro 550,00. La fattura di riferimento è la n. XL0000xxxx del 9 maggio 2016, conto 3° 2016: periodo Marzo – Aprile (Numero linea: 055 1359xxxx) di euro 16.720,38.

Di contro l'utente ha ribadito in replica che il preventivo dell'agente, per tale servizio, *"prevedeva un costo di euro 245,00 e non 550,00 come invece illegittimamente applicato"*.

Con riferimento alla fattura sopracitata, deve evidenziarsi che l'operatore ha ribadito in memoria la correttezza dell'importo in quanto *"riguarda[n]te la contabilizzazione – in un'unica soluzione – dei costi collegati al servizio "Professional Liberty", che TIM non aveva mai richiesto in pagamento fino a maggio 2016"*. L'operatore ha aggiunto che *"tratta[si] dunque di un conguaglio dei canoni dovuti per circa 21 mesi, vale a dire pari ad € 550/mese"*.

Sul punto l'operatore Telecom Italia ha dedotto la correttezza degli importi fatturati, evidenziando che tali costi risultano conformi al piano tariffario sottoscritto dall'utente, di cui alla fattura sopracitata contenente, appunto, gli addebiti per il servizio *"Internet Professional Liberty 8M - BMG 4M"*. A sostegno della propria posizione Telecom Italia ha allegato i contratti già richiamati diffusamente in premessa.

A prescindere dalle contestazioni circa la validità della sottoscrizione del contratto, che esula, come già detto dalla presente disamina, la documentazione depositata da TIM presenta alcune incongruenze per la parte economica, rispetto alla quale l'accordo pre-contrattuale, come documentato più volte, *ictu oculi*, prevedeva il costo di euro 245,00, al netto dello sconto applicato sul totale.

Prendendo in esame la copia allegata da Telecom Italia, si evince quanto segue:

- pag. 2 del doc. 3 è opzionato il servizio *My security*, mentre a pag. 28 il servizio opzione *"Area Sicura HDSL – Opzione Total Security"* è barrato con la dicitura *"NO"*.
- La pagina numerata 1 di 1, denominata *"Promozione inTandem"* di euro 550,00, ma non è firmata; La medesima pagina riporta il costo di euro 125,00, per *MySecurity Area*, precedentemente barrato con la dicitura *"NO"*.
- Il numero n. 055 1359xxxx riportato nella fattura n. XL0000xxxx del 9 maggio 2016 (conto 3° 2016 periodo Marzo – Aprile non è presente nel contratto (Doc n. 3 dei documenti TIM).

La documentazione in questione non prova una corretta informazione in merito al *quantum* applicato nella fattura *"Internet Professional Liberty 8M - BMG 4M"*, per il numero linea n. 055 1359xxxx e i relativi servizi collegati.

Si può, quindi, dedurre che, per quanto attiene alla doglianza circa il piano tariffario applicato e quello concordato per il servizio HDSL, l'operatore 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 spregio al principio di trasparenza nella fatturazione.

Oltretutto, al riguardo, parte istante ha messo in luce che la difformità nell'applicazione delle condizioni contrattuali concordate è emersa solo con la fattura sopracitata, emessa a distanza di 2 anni dalla sottoscrizione del 31 luglio 2014 in spregio al principio del legittimo affidamento fatto dall'istante sulla corretta applicazione di ciò che aveva concordato con l'agente. Si rileva, per altro, che la fattura n. XL0000xxxx del 9 maggio 2016 riporta l'addebito *de quo* in un'unica soluzione senza essere corredata da alcuna contestuale informativa sui criteri di contabilizzazione seguiti dall'operatore.

Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, in parziale accoglimento delle richieste *sub iv*), per la parte relativa al profilo “*Internet Professional Liberty 8M - BMG 4M*”, per l'utenza n. 055 1359xxxx e i relativi servizi HDSL collegati, si dispone, con riferimento alla fattura indicata in istanza - fattura n. XL0000xxxx del 9 maggio 2016 e successive, il ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla cifra concordata nella proposta contrattuale che prevedeva il costo di euro 224,89 al mese (tenuto conto dello sconto previsto dell'8,21 % sulla somma di euro 245,00) anziché di euro 550,00 come addebitati in unica soluzione nella fattura suddetta.

Inoltre l'istante ha lamentato – affermazione lasciata incontestata dall'operatore – che nonostante che la sospensione delle linee fosse stata evitata proprio per il pagamento dell'insoluto constatava, in fattura, l'addebito di “*ingenti costi per interessi per ritardato pagamento (mentre era stato assicurato che nessun costo sarebbe stato addebitato in pendenza di verifiche e di reclamo), o per la riattivazione della linea, che invece non risulta mai essere stata distaccata*”.

Pertanto l'istante ha, altresì, diritto al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito inclusi gli interessi moratori maturati sull'insoluto, oltre ai costi di riattivazione.

Sulla difformità della fatturazione emessa, rispetto a quanto convenuto, con riguardo alle utenze mobili n. 338 244xxxx, n. 338 178xxxx, n. 339 668xxxx, n. 333 984xxxx, n. 335 606xxxx, n. 366 64xxxx.

Con riferimento al punto 2.a) del preventivo, ossia con riferimento alla parte mobile del contratto *multi business*, l'istante lamenta l'errata contabilizzazione degli importi, deducendo addebiti ulteriori rispetto al canone presentato come omnicomprendivo per n. 6 utenze mobili.

Di contro la società Telecom Italia ha dedotto la correttezza della fatturazione.

La domanda *sub iv*) sotto il profilo della difformità della fatturazione per la parte mobile del preventivo è meritevole di un limitato accoglimento per le ragioni di seguito indicate.

Sul punto si richiama la sopracitata giurisprudenza consolidata (es. Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) secondo cui l'emissione della bolletta non ha valore di negozio di

accertamento. Inoltre, si richiama la già citata Delibera Agcom n. 417/01/CONS che fornisce le linee guida che gli operatori di telecomunicazioni devono seguire nella comunicazione delle condizioni di offerta dei servizi, nonché il principio di trasparenza, di cui all'art. 4 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP

Inoltre viene ancora in rilievo che *“con riferimento 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, con riguardo alle n. 6 linee mobili presenti in fattura (n. 338 244xxxx, n. 338 178xxxx, n. n. 339 668xxxx, n. 333 984xxxx, n. 335 606xxxx, n. 366 64xxxx) e nella documentazione contrattuale depositata dall'operatore, l'istante lamenta la difformità della fatturazione, indicando esplicitamente che le utenze *de quibus* producevano costi ulteriori rispetto al profilo *“tutto compreso”* promesso.

L'operatore dà conto della sottoscrizione di un *“contratto lato mobile (guscio n. 88801106xxxx)”*, confermando la correttezza della fatturazione emessa, senza prendere una posizione specifica in merito al preventivo accettato dall'istante, così come presentato dall'agente TIM, con il quale ha interloquito anche al fine di ottenere un chiarimento circa il *quantum* concordato.

Agli atti del procedimento risulta, del resto, depositata una e-mail di risposta 23 giugno 2016 dell'agente di TIM che confermava il preventivo accettato a suo tempo ossia il 31 luglio 2014.

Occorre puntualizzare che la tabella dei costi del preventivo del 31 luglio 2014 riporta la dizione *“6 SIM: Tutto Illimitato”*.

Inoltre, dalla documentazione in atti, con riferimento al contratto per la parte mobile, risulta che le somme eccedenti erano da imputarsi a costi non ricompresi nei bundle mensili previsti sulle n. 6 SIM e che, per stessa ammissione dell'istante, era stata fatta una rimodulazione contrattuale a partire da *“maggio 2015”*.

Di contro l'operatore ha indicato che:

- *“[c]on riferimento alle numerazioni mobili, (...) l'addebito di GB ulteriori, ritenuto arbitrario da parte della società istante, è stato determinato dallo sfioramento del bundle contrattualmente previsto per ciascuna linea, con conseguente attivazione di bundle ricorsivi, così come previsto da contratto”*. *“[l]'unica variazione contrattuale è intervenuta nel 17 luglio 2015 (Doc. 6), applicando lo sconto su 4 delle 6 linee, in quanto le 2 numerazioni in abbonamento (339.668xxxx e 338.244xxxx) erano state nel mentre trasformate in ricaricabile business con offerta “Tim Tutto Senza Limiti New”, come da offerta “Rilancio” allegata (Doc. 7)”*.

Tuttavia, attesa la contestazione dell'utente, non può ritenersi provato che l'operatore avesse debitamente informato l'utente circa l'applicazione del profilo applicato, atteso che il preventivo faceva chiaro riferimento ad una formula tutto compreso. Da tale punto di vista il contratto del 31 luglio 2014 non presenta una chiara indicazione dei costi in

ragione dei bundle prefissati, né TIM ha dato atto di aver preventivamente informato l'istante del superamento delle soglie cui solo allude in memoria.

Con riferimento alla fattispecie in esame si richiama uno dei principi fondamentali in materia di tutela dei consumatori che prevede a carico dei gestori, l'impegno di avvertire l'utente nelle ipotesi in cui vengano superate le soglie di traffico consentite dal piano tariffario aderito. L'articolo 3, comma 6, della delibera Agcom n. 126/07/CONS, infatti, prevede che *“nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta”*. Inoltre, gli utenti possono monitorare il livello dei propri consumi, grazie a specifiche disposizioni vigenti in materia di controllo della spesa. In particolare l'articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n.179/03/CSP prevede che *“gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto”*. Sul punto viene, infine, in rilievo la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante *“Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali”* che all'articolo 2 disciplina, i sistemi di allerta e i limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che *“[g]li 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”*. Tutte le norme sopra richiamate, 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).

La società Telecom Italia, nei propri scritti difensivi, non ha, dunque, 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).

Con riguardo alla regolarizzazione di cui ha diritto l'istante, si precisa che si è ritenuto opportuno individuare nel 17 luglio 2015 (data di rimodulazione contrattuale indicata da Telecom Italia) il *dies a quo* rispetto a cui disporre il ricalcolo della fatturazione, atteso che l'utente ha alluso genericamente ad una rimodulazione avvenuta nel maggio 2015, senza provare la contestata difformità successiva alla predetta rimodulazione, rendendo

impossibile un raffronto fra quanto voluto ed effettivamente fatturato. In merito è opportuno evidenziare che l'istante non ha rappresentato in maniera circostanziata le condizioni pattuite dopo la rimodulazione delle tariffe inerenti al *plafond* mensile, non producendo a supporto delle proprie richieste la documentazione attinente al cambio tariffario, limitandosi a dedurre genericamente di aver concordato, a fronte dell'aumento dei bundle di traffico dati a disposizione, un minimo aumento di spesa.

Sul punto si richiama l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”.

Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, in parziale accoglimento della doglianza dell'istante, si dispone il ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato a titolo di *servizi opzionali a bundle* n. 338 244xxxx, n. 338 178xxxx, n. n. 339 668xxxx, n. 333 984xxxx, n. 335 606xxxx, n. 366 64xxxx, dal sorgere del rapporto contrattuale come da proposta del 31 luglio 2014, fino alla data di rimodulazione contrattuale del 17 luglio 2015. La società istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito inerente all'insoluto relativo a tali somme. Inoltre l'istante ha diritto al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito inclusi gli interessi moratori maturati sull'insoluto, oltre ai costi di riattivazione.

Sulla difformità di fatturazione emessa rispetto a quanto convenuto in merito al servizio sulle utenze n. 055 265xxxx (linea RTG); 055 29xxxx (linea RTG - POS); linee ISDN 05521xxxx; 055265xxxx 055 28xxxx; n. 2 linee ADSL).

L'istante lamenta la difformità di cui al punto 2.b), ossia sulla parte concernente il contratto per le linee fisse: nello specifico, rispetto alle n. “2 linee analogiche, 3 linee ISDN, 2 linee ADSL 20 mega”.

Di contro, l'operatore ha sostenuto la correttezza della fatturazione emessa.

La doglianza *sub iv)* riletta sotto il profilo delle utenze fisse indicate nel preventivo non può essere accolta, come di seguito dedotto.

In primis occorre riferirsi alla tabella su carta intestata Telecom Italia “Impresa Semplice” dell'agente, che riporta le seguenti utenze:

- n. 2 linee analogiche 055 265xxxx (linea RTG); 055 29xxxx (linea RTG - POS);
- n. 3 linee ISDN 05521xxxx; 055265xxxx 055 28xxxx;
- n. 2 linee ADSL (utenze non indicate).

Al termine dell'istruttoria, sulla base di quanto dedotto dall'istante, si dà atto che l'utente non formula specifiche contestazioni sulle linee fisse suddette.

Sul punto si osserva che l'utente non delimita, in riferimento alle utenze suddette, alcuna specifica contestazione o voce di costo, al di là della lamentata eccedenza dei costi addebitati rispetto a quanto preventivato.

Peraltro la somma di euro 740,00 è da intendersi in maniera omnicomprensiva sia per la parte fissa che per la parte mobile, quest'ultima esaminata al punto precedente.

Relativamente, quindi, alla richiamata difformità per le utenze fisse indicate esplicitamente nell'ambito del complessivo preventivo sopra meglio esplicitato, l'utente ha omesso di indicare con precisione l'eccedenza degli importi contestati. Sul punto, in particolare, la descrizione dei fatti risulta insufficiente ad un adeguato raffronto rispetto al *quantum*.

Pertanto, la richiesta della società istante *sub iv)* non può essere accolta sotto tale profilo, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

TUTTO ciò premesso;

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 la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 25 luglio 2017 dalla società XXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa, nonché al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito inclusi gli interessi moratori maturati sull'insoluto ed i costi di riattivazione, mediante:
 - a) lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) effettuando il ricalcolo della fatturazione emessa in relazione al profilo "*Internet Professional Liberty 8M - BMG 4M*", per l'utenza n. 055 1359xxxx e i relativi servizi HDSL collegati, di cui alla fattura n. XL0000xxxx del 9 maggio 2016 e successive, di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla cifra di euro 224,89 al mese come da proposta contrattuale dell'agente, (tenuto conto dello sconto previsto dell'8,21 % sulla somma di euro 245,00) anziché di euro 550,00 come addebitati in unica soluzione nella fattura suddetta.
 - b) il ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto addebitato a titolo di *servizi opzionali a bundle* sulle utenze n. 338 244xxxx, n. 338 178xxxx, n. 339 668xxxx, n. 333 984xxxx, n. 335 606xxxx, n. 366 64xxxx, dal sorgere del rapporto contrattuale come da proposta del 31

luglio 2014 fino alla data di rimodulazione contrattuale del 17 luglio 2015.

- 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 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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 e successive modifiche ed integrazioni, 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.

Firenze, 26 febbraio 2025

Il Presidente

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.)