



DELIBERAZIONE
n. 45 del 3 maggio 2021

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 570-17 xxxx / Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>VicePresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<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 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 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 elettroniche" 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. 570 del giorno 26 ottobre 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.

Parte istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze fisse e mobili associate ai contratti n. 888011495698 e n. 888010796107 con la società Telecom Italia, lamenta la fatturazione di importi difforni da quelli prospettati in sede di adesione contrattuale e la sospensione delle utenze mobili.

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

- in data 27 aprile 2017 veniva contattato da Tim "per passare [da altro operatore] le utenze fisse";
- al contempo veniva proposta un'ulteriore offerta inerente a un "cambio di tariffa su n. 4 SIM [corrispondenti ai n.] xxxxxx (...) già in Tim", mediante il passaggio dal profilo "Tim senza Problemi (...) a tariffa più alta" al profilo "PROMO VIP 15 (...) [al costo di] 15 euro il mese cad. Sim", con "rif. Contratto 888010796107";
- contemporaneamente effettuava il passaggio, da altro operatore, "di altre 2 Sim [corrispondenti ai n.] xxxxx", con "rif. Contratto 888011495698", formalizzando "tutto il passaggio (...) in data 27/4/17 con registrazione [vocale] n. 1843637", il cui "documento scritto" veniva inviato da Tim, su specifica richiesta dell'utente, mediante Fax;
- segnalava che "nel mese di luglio [2017] cominciavano ad arrivare le fatture delle 2 SIM contratto 888011495698, [nelle quali venivano fatturati] 15€ al mese [per ogni Sim]", con l'aggiunta di addebiti per "una serie di b[u]ndle extra". Parte istante provvedeva pertanto a contestare, la fattura "[n.] 7X03113476 [di] € 195.09" e la fattura "[n.] 7X04071565 [di] € 110.52, (...) con fax [del] 4/8/2017";
- aggiungeva inoltre che "le fatture delle 4 SIM contratto 888010796107(...) non rispetta[vano] assolutamente le tariffe promesse, anzi ven[ivano] fatturate con [la] vecchia tariffa". Parte istante provvedeva pertanto a contestare "all'operatore AU593 in data 12/7/17", la fattura "[n.] 7X02237028 [di] € 678.91", e "in data 31/08/17 con PEC" la fattura "[n.] 7X03223346 [di] € 692.68, (...) elencando che nessuno dei 2 contratti rispettava quanto sottoscritto [ed] allegando anche il contratto scritto che aveva[n]o preteso di avere al momento della registrazione [vocale] n. 1843637";
- ribadiva di avere effettuato diversi reclami all'operatore "in data 12/7/17 al call center (...) [operatore] AU593, [poi in data] 28/8/17 operatore AC197, [ed infine] in data 31/8/17 per PEC facendo riferimento] a quanto contestato telefonicamente". Parte istante dichiarava, inoltre, di aver ricevuto da Tim "in data 27/4/17" mediante invio di mail "testimonianza delle promozioni (...) fatt[e]";

- segnalava, infine, che *“in data 19/9/17 [Tim] ha staccato [per un giorno] tutti i 6 cell[ulari], in quanto non aveva[no] pagato le bollette perché contestate e quindi provocando danno economico all’azienda”*.

In data 12 ottobre 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia 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) il *“rimborso per bundle addebitati, mai richiesti e mai consumati”* non avendo *“neanche ricevuto Alert di sfornamento”*;
- ii) il *“rimborso [delle] fatture emesse per tariffe non rispettate rispetto al contratto sottoscritto”*;
- iii) il *“cambi[o]gestore senza penali”*;
- iv) il *“rimborso [per]aver[e]staccato i telefoni (...) per una giornata”*.

Parte istante presentava successive memorie integrative, in data 14 novembre 2017, nelle quali nel ribadire quanto già dichiarato nell’istanza di definizione della controversia precisava che *“con riferimento al contratto n. 888010796107 (...) è stata fatturata sempre la vecchia tariffa e mai la tariffa stipulata e promessa”*, poiché la fattura n. *“7X01416523 del 14/4/17 [di euro] 690.90 doveva essere [di euro] 146,40”*, la fattura n. *“7X02237028 del 15/6/17 [di euro] 678.91 doveva essere [di euro] 146,40”*, la fattura n. *“7X03223346 del 14/8/17 [di euro] 692.68 doveva essere [di euro] 146,40”*, ed infine la fattura n. *“7X04171648 del 13/10/17 [di euro] 705.22 doveva essere [di euro] 146,40”*, per una differenza, a suo credito, che la parte istante quantificava in euro *“2.182.11”*.

L’Utente, con riferimento al contratto n. 888011495698 aggiungeva poi che nel mese di luglio cominciavano ad arrivare la fattura *“n. 7X03113476 (...) del 14/7/17 [di euro] 195.09 [che] doveva essere [di euro] 97,60 in quanto la [prima] volta ci sono 10 euro di attivazione contestata con fax il 4/8/2017”* e la fattura *“n. 7X04056571 (...) del 14/9/17 [di euro] 110.52 [che] doveva essere [di euro] 73,20 ovviamente anche questa contestata chiamando il call center”*, per una differenza, a suo credito, che la parte istante quantificava in euro *“134.81”*.

Parte istante conclude, infine, le memorie integrative dichiarando che *“nel mese di ottobre e novembre [si] sono accorti che quando [si trovavano] all’estero per lavoro non riuscivano più a chiamare i cellulari italiani, restando quindi isolati (...) non [potendo] chiamare la [propria] sede”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 30 novembre 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 dedotto *“che le avverse deduzioni e richieste sono infondate”*, evidenziando che:

- *“la mancata allegazione di qualsivoglia documentazione valida a sostegno di quanto richiesto rende l’istanza oggettivamente priva di supporto probatorio e conseguentemente chiaramente infondata”* richiamando altresì *“quanto il Corecom ha ribadito diverse volte (cfr. DELIBERA DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, DELIBERA DL/172/CRL/UD E DELIBERA DL/197/15/CRL/UD)”*;
- *“per la mancata allegazione dei reclami relativi, (...) è necessario, ai fini dell’indennizzo che l’istante provi che si è verificato un malfunzionamento menzionando nella istanza la data, il tipo di disservizio, la durat[a] e le modalità con cui è stato segnalato [come] in tal senso si è espressa la DELIBERA DL/197/15/CRL/UD”* aggiungendo

inoltre che “*ai fini della liquidazione dell’indennizzo per preteso disservizio l’istante deve provare di aver effettuato la relativa segnalazione all’operatore [richiamando altresì la] DELIBERA DL/184/15/CRL (...), [la] DELIBERA DL/184/15/CRL (...) [e la] DELIBERA DL/184/15/CRL*”;

- “[l’]istante ha l’onere di circostanziare il disservizio oggetto di contestazione, almeno nell’an, nonché provare di aver reclamato adeguatamente per il medesimo/se ammette i mancati pagamenti la domanda di indennizzo non può essere accolta perché infondata. (sul punto vd. DELIBERA DL/208/15/CRL”;
- “[i]n particolare [l’operatore] rileva che l’assunto di controparte relativo al mancato invio degli sms di Allert per il superamento dei GIGA non corrisponde al vero, infatti come da documentazione che si deposita [docc. 1 e 2] TIM ha inviato diversi sms di ALERT, se poi questi sono stati volutamente ignorati da chi avesse in utilizzo il numero telefonico oggetto del superamento della soglia, non ha alcuna importanza, posto che TIM non si è resa inadempiente nei confronti dell’istante, ma oltre all’invio degli sms TIM ha anche risposto al reclamo di controparte spiegando anche esaustivamente le ragioni per le quali le fatture contestate per il superamento del bundle a disposizione fossero dovute (doc. 3)”;
- “priva di fondamento risulta [infine] l’eccezione svolta da controparte circa la diversità tra quanto pattuito e quanto fatturato, come da Verbal Order che si deposita è possibile ascoltare che la tariffa scontata di soli 15€ è comunque prevista per un tempo limitato e nel caso di recesso prima dei 24 mesi sarebbero stati addebitati i costi di recesso, pertanto anche in questo caso ogni censura sul punto è totalmente infondata”.

3. La replica dell’istante

L’istante, in data 19 dicembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva di replica, nella quale ha respinto quanto dedotto dall’operatore nella propria memoria, ribadendo integralmente quanto già espresso in istanza, facendo inoltre presente di avere “ricevuto ancora fatture con tariffe non adeguate”, segnalando in particolare la fattura n.”7X05014102 del 15/11/17 [di euro] 89.95 [con riferimento al contratto n.] 888011495698”.

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 evidenzia che:

- la domanda *sub iii)* volta ad ottenere il “cambi[o]gestore senza penali”, non è ammissibile in quanto esula, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento dalla cognizione del Corecom, poiché 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;
- non può essere accolta l’eccezione dell’operatore Telecom Italia circa l’inidoneità della documentazione proposta dall’istante a corredo istruttorio, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l’istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, comunque, l’utente ha allegato all’istanza la proposta di attivazione del contratto ed il reclamo, inviato all’operatore in data 31 agosto 2017 mediante PEC, in cui esplicitava le proprie doglianze e contestava, in particolare, gli importi ritenuti eccedenti da quanto pattuito in sede contrattuale nel *Vocal Order* n. 1843637 del 27 aprile 2017, in relazione alla mancata applicazione della “tariffa Promo valore vip 15” sulle “6 SIM (...) 335 6799xxx, 335 616xxx, 339 730xxx, 335 7685xxx, 340 5786xxx, 366 721xxx”. Parte istante, nel medesimo reclamo,

contestava, infine, le fatture n. “7X02237028 / 7X03113476 / 7X03223346 (...) per le quali [aveva già] fatto reclamo [telefonico agli] operatori [identificati con sigla] AU593 e AC197 in luglio e agosto [2017]”, chiedendone lo storno;

- la domanda *ii)* volta ad ottenere il “rimborso [delle] fatture emesse per tariffe non rispettate rispetto al contratto sottoscritto”, al di là della genericità della formulazione, sarà ricondotta all’oggetto della presente disamina ed interpretata, in un’ottica di *favor utentis*, in conformità di quanto statuito con le “Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui, anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare e quale accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo ed eventuali storni e rimborsi.

Al riguardo giova riassumere brevemente i fatti posti alla base delle doglianze dell’istante, il quale contesta la fatturazione emessa sotto due diversi punti vista, l’uno riguardante l’addebito di traffico a consumo tariffato oltre soglia, l’altro afferente all’erronea applicazione del profilo “*PROMO VIP 15*”, attivato dall’operatore limitatamente alle utenze mobili chieste in portabilità da altro operatore (n. 339 7309xxx e n. 340 5786xxx), con esclusione delle utenze mobili già attive con Telecom Italia (n. 335 6799xxx, n. 335 6160xxx, n. 339 730xxxx, n. 335 768xxx, n. 340 578xxx, n. 366 7210xxxx).

Pertanto la presente disamina avrà ad oggetto la difformità di applicazione delle condizioni contrattuali e dei correlati disservizi, incluso il mancato riscontro al reclamo formale del 31 agosto 2017 e la sospensione non preavvisata delle stesse utenze mobili *de quibus* per la giornata del 19 settembre 2017

Sulla richiesta di rimborso per bundle addebitati (n. 339 7309xxx e n. 340 5786xxx)

Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha lamentato, in relazione alle utenze mobili n. 339 7309xxx e n. 340 578xxx riferite al contratto Multibusiness n. 888011495698, l’addebito di importi ulteriori e non richiesti per “*una serie di b[un]dle extra*” rispetto a quanto previsto dal profilo tariffario “*Promo Vip 15 Europa vera*” sottoscritto dall’utente, laddove l’operatore ha controdedito la correttezza degli importi contabilizzati.

Le domanda *sub i)* è accoglibile nei limiti di seguito esposti.

Al riguardo si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) 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, consolidando il proprio orientamento in merito, che “*è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l’evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell’utenza*” (Delibera Agcom n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato 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 n. 10/05/CIR, n.85/09/CIR, n.86/09/CIR, n.23/10/CIR, n.33/10/CIR, n. 13/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*”.

Fermo, dunque, il disconoscimento degli addebiti da parte dell’istante, avvenuto in data 4 agosto 2017 mediante contestazione della fattura n. 7X03113476, l’operatore ha dedotto, viceversa che “*come da documentazione che [è stata] deposita[ta] [docc. 1 e 2] TIM ha inviato diversi sms di ALERT, se poi questi sono stati volutamente ignorati da chi avesse in utilizzo il numero telefonico oggetto del superamento della soglia, non ha alcuna importanza, posto che TIM non si è resa inadempiente nei confronti dell’istante, ma oltre all’invio degli sms TIM ha anche risposto al reclamo di controparte spiegando anche esaustivamente le ragioni per le quali le fatture contestate per il superamento del bundle a disposizione fossero dovute (doc. 3)*”.

L’operatore Telecom Italia, a sostegno della propria posizione, ha allegato con riferimento alle utenze n. 3397309xxx e n. 3405786xxxx, 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 lamentato di non essere stato informato circa il traffico effettuato a consumo. Parte istante provvedeva pertanto a contestare, la fattura “[n.] 7X03113476 [di] € 195.09” e la fattura “[n.] 7X04071565 [di] € 110.52, (...) con fax [del] 4/8/2017”, laddove l’operatore Tim ribadiva “*in data 8/9/17*” la correttezza di quanto fatturato e “*la piena regolarità degli addebiti contabilizzati*”.

Inoltre, a prescindere dall’invio “*degli sms di Alert per il superamento dei GIGA*” e della risposta al reclamo del 8 settembre 2017 con riferimento agli “*addebiti contabilizzati sulla fattura [n.] 7X03113476 relativa al 4° bimestre 2017*”, 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 tali da consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, nonché del costo delle singole connessioni e del traffico comunque maturato e contestato dall’istante.

Infatti, a fronte di tali contestazioni, la predetta società, avrebbe comunque dovuto provare in concreto la debenza delle somme imputate a titolo di traffico effettuato a consumo oggetto di contestazione in quanto eccedente rispetto al canone previsto dal piano “*Promo vip 15*”.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l’onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che l’operatore non ha dato evidenza probatoria alcuna in relazione al corretto computo degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l’applicazione da parte dell’operatore delle condizioni economiche accettate dall’utente.

In ragione della puntuale indicazione, da parte dell’istante del dettaglio della proposta accettata, in accoglimento delle domande *sub i) e sub ii)*, deve disporsi, in relazione alle utenze n. 339 730xxx e n. 340 578xxx, la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell’istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Telecom Italia a partire dal 27 aprile 2017, fino ai limiti temporali di cui all’offerta prevista dal piano tariffario “*Promo vip 15*” (euro 15,00 iva esclusa per i primi 12 mesi e di euro 20,00

iva esclusa per i successivi), con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati in eccesso rispetto a quanto concordato). Deve disporsi, altresì, il ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Sulla mancata applicazione del profilo tariffario “Promo vip 15” alle utenze n. 33567xxx, 3356160xxx, 335768xxx, 366721xxx

Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha lamentato, in relazione a 4 utenze mobili corrispondenti ai n. 335 679xxxx, n. 335 6160xxxx, n. 335 768xxxx, n. 366 721xxxx riferite al contratto *Multibusiness* n. 888010796107, il mancato passaggio dal profilo “*Tim senza Problemi (...) a tariffa più alta*” al profilo “*PROMO VIP 15 (...) [al costo di] 15 euro il mese cad. Sim*”. Di contro l’operatore ha contestato “*l’eccezione svolta da controparte circa la diversità tra quanto pattuito e quanto fatturato*” allegando, a supporto della propria posizione, la registrazione telefonica del contratto.

La doglianza dell’istante non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Ai fini dell’inquadramento della fattispecie occorre precisare che non vi è prova di quanto asserito dall’utente ovvero che la proposta di attivazione della promozione suddetta avesse ad oggetto tutte le numerazioni mobili a lui intestate, poiché l’utente non ha assolto l’onere probatorio su di sé incombente, ovvero la produzione del contratto.

Viceversa, dalla documentazione agli atti prodotta dall’operatore Telecom Italia, emerge che la società istante, in data 27 aprile 2017, avesse aderito ad una proposta di attivazione mediante *vocal ordering*. Al riguardo occorre evidenziare che, dall’ascolto della fonoregistrazione, risulta che il contratto verte su una promozione connessa al passaggio delle utenze mobili (n. 339 730xxx e n. 340 57xxxx) dal precedente operatore Wind Tre S.p.A. già H3G S.p.A. a Telecom Italia S.p.A. e delle utenze fisse da altro gestore non oggetto dell’odierno procedimento.

La predetta registrazione, contenente l’assenso dell’istante all’adesione dell’offerta, è sufficiente a comprovare la volontà della società istante di attivazione dei servizi richiesti sulle predette utenze, restando escluse le restanti (n. 335 679xxx, 335 6160xxx, 339 730xxx, 335 768xxx, 340 5786xxx, 366 7210xxx) non menzionate nel *vocal ordering*, rispetto alle quali non emerge ulteriore documentazione attestante l’adesione a tale profilo tariffario. Inoltre, a fronte delle deduzioni avversarie, parte istante non ha potuto allegare documentazione idonea a dimostrare il contrario.

Pertanto, alla luce di quanto dedotto, la domanda *sub ii)* non può trovare accoglimento.

Sulla sospensione delle utenze n. 335 679xxx, n. 335 616xxx, n. 339 7309xxx, 335 7685xxx, 340 5786xxx, 366 721xxx

Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha lamentato la sospensione, senza preavviso, dei servizi sulle 6 utenze mobili “335 679xxxx, 335 6160xxx, 339 730xxx, 335 7685xxx, 340 578xxx, 366 721xxx” per la giornata del 19 settembre 2017, laddove l’operatore ha controdedotto che “(...) *la domanda di indennizzo non può essere accolta perché infondata (...)*”.

La domanda *sub iv)* volta ad ottenere l’indennizzo per la sospensione del servizio è meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all’art. 3, comma 4, l’obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall’art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni

espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima. (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR)

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore Telecom Italia abbia fornito, prima della lamentata sospensione del servizio medesimo avvenuta in data 19 settembre 2017, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "Regolamento" di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A che prevede "l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento". Quanto asserito dall'operatore nella propria memoria difensiva secondo cui "ai fini dell'indennizzo [è necessario] che l'istante provi che si è verificato un malfunzionamento menzionando nell'istanza la data, il tipo di disservizio, la durata e le modalità con cui è stato segnalato" e quindi "provare di aver effettuato la relativa segnalazione all'operatore", non è comunque sufficiente a comprovare l'assolvimento del preventivo onere informativo in capo all'operatore.

Inoltre, al riguardo, occorre evidenziare che la sospensione amministrativa dei servizi nella giornata del 19 settembre 2017, non contestata dall'operatore - avvenuta a seguito di morosità - è da ritenersi altresì illegittima in quanto l'utente già nel reclamo del 31 agosto 2017 aveva provveduto a contestare le fatture n. "7X02237028 / 7X03113476 / 7X03223346 (...) per le quali [aveva già] fatto reclamo [telefonico agli] operatori [identificati con sigla] AU593 e AC197 in luglio e agosto [2017]", chiedendone lo storno, specificando poi, nell'istanza introduttiva del procedimento, di "non [avere] pagato le bollette perché contestate".

Pertanto Telecom Italia, in assenza di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sulle utenze *de quibus* e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"; parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, il *dies a quo* ed il *dies ad quem* risultano coincidenti nel solo giorno del 19 settembre 2017 (data della sospensione, indicata dall'utente e non contestata dall'operatore).

Ne discende che la parte istante, per il complessivo 1 giorno di sospensione del servizio (per le 6 utenze mobili corrispondenti ai n. 335 679xxx, 335 6160xxx, 339 7309xxx, 335 768xxx, 340 578xxx, 366 721xxx) ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 90,00 (novanta/00), computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die*.

L'istante ha, altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alle utenze n. 335 67xxx, 335 616xx, 339 730xxx, 335 7685xxx, 340 578xxx, 366 7210xxx nel periodo interessato alla sospensione (19 settembre 2017); nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante effettuava molteplici contestazioni nei confronti dell'operatore, non ricevendo risposta alla sua richiesta di conformare a tutte le SIM a lui intestate secondo il piano tariffario Promo Vip con PEC del 31 agosto 2017. Al riguardo l'operatore non ha dimostrato di aver dato riscontro al reclamo provando la correttezza della tariffazione sulla base del *vocal ordering* in suo possesso.

La domanda *sub iv)* d'indennizzo è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

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*".

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "*l'operatore non fornisca 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 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Il medesimo articolo prevede che "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Telecom Italia, detratto il tempo utile di 30 giorni di Telecom Italia per risposta del reclamo del 31 agosto 2017, si determina il *dies a quo* nella data del 1° ottobre 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 12 ottobre 2017, data della prima udienza di conciliazione.

Pertanto, la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 12,00 (dodici/00), computato secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* per n. 12 giorni di ritardata risposta al reclamo.

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.

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 del 3 maggio 2021;

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata il giorno 26 ottobre 2017 dalla xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda a:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:

- a) euro 90,00 (novanta/00) a titolo d'indennizzo per la sospensione delle utenze n. 335 679xxx, 335 6160xxx, 339 730xxx, 335 768xxx, 340 578xxx, 366 721xxxx;

- b) euro 12,00 (dodici/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- c) euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante e al ritiro a propria cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito eventualmente aperta:

- a) mediante il ricalcolo delle fatture emesse in relazione alle utenze n. 339 730xxx e n. 340 578xxx, a partire dal 27 aprile 2017 fino ai limiti temporali di cui all'offerta prevista dal piano tariffario "Promo vip 15" (euro 15,00 iva esclusa per i primi 12 mesi e di euro 20,00 iva esclusa per i successivi), con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati in eccesso rispetto a quanto concordato
- b) mediante lo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alle utenze n. 335 6799xxx, 335 6160xxx, 339 730xxx, 335 7685xx, 340 5786xx, 366 7210xxxx nel periodo interessato alla sospensione (19 settembre 2017).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1, lettera a) e lettera b) e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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



**DELIBERAZIONE
n. 45 del 3 maggio 2021**

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