



DELIBERAZIONE
n. 33 del 5 maggio 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 67-18 xxx /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 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

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

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

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

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

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

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

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione 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. 67 del giorno 29 gennaio 2018 con cui la società xxxx, 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 l'operatore Telecom Italia, lamenta addebiti di somme fatturate a titolo di traffico in *roaming* internazionale zona Extra UE in relazione alle utenze n. 337 1224xxx e n. 337 1531xxx.

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

- *"in data 31/03/2017 tramite messaggio SMS sul cellulare del legale rappresentante (...) perveni[va] richiesta di pagamento di fattura (mai pervenuta) da parte di Tim"*; tale SMS sembrò *"un'anomalia"*, atteso che *"l'azienda [aveva] concordato il pagamento a mezzo RID delle proprie fatture e in merito a questa [indicata nell'SMS]...non provvedeva al pagamento"*; successivamente scopriva che l'ammontare di detta fattura era di euro 17.093,25;

- chiedeva chiarimenti circa la fattura *"7X1700214614 del 1° bimestre 2017"* ed, in particolare, in merito al *"dettaglio dei costi con relativo traffico, oltre a questo [richiedeva] il messaggio inviato da TIM al dipendente, di continuazione alla navigazione estera e la relativa conferma di ricevuta da parte del dipendente stesso"* (*"pratica reclamo per fattura Telecom nr. 7-37376974355 del 07/04/2017"*);

- riceveva una lettera da Telecom Italia datata 27 aprile 2017, con la quale, in relazione alla segnalazione *"inerente dati Roaming sul Rendiconto telefonico 7X1700214614 del 1° bimestre 2017"*, informava di non aver riscontrato alcuna anomalia che possa aver generato i consumi (...) non riconosciuti. Il traffico Dati Extra UE 100KB tariffa 4 risulta essere stato effettuato nel mese di novembre 2016 sull'utenza 391341xxx (...) In data 6 novembre 2016 risulta l'inoltro da parte dell'utilizzatore della numerazione 391341xxx di un sms con testo *"Dati estero on"* al 40916, con il quale si è fornita l'autorizzazione a continuare lo sviluppo di traffico dati nonostante il raggiungimento della soglia prestabilita; tale sms è stato seguito da un ulteriore sms di conferma dal 40916, il quale ha confermato la possibilità di poter proseguire con lo sviluppo di traffico dati in ambito roaming nonostante il raggiungimento della soglia stabilita". L'operatore ribadiva che il *"rendiconto emesso risulta[va] essere corretto e [andava] saldato per l'intero importo"*;

- con PEC del 28 aprile 2017 faceva richiesta all'operatore Telecom Italia dei relativi *"tabulati telefonici"* e della documentazione indicata nella comunicazione del 27 aprile 2017;

- con e-mail del 15 maggio 2017, la società Telecom Italia invitava a compilare un modulo per ricevere il dettaglio del traffico; compilava ed inviava il modulo per ricevere il *"duplicato report telefonico"*;

- Telecom Italia inviava un'ulteriore comunicazione del 23 maggio 2017, nella quale ribadiva la correttezza della fattura contestata;

- con PEC del 24 maggio 2017 sollecitava l'invio della documentazione richiesta in data 18 maggio 2017; riceveva i tabulati, ma chiedeva ulteriori chiarimenti al call center dell'operatore, aprendo la segnalazione del 7 giugno 2017 con l'incaricato AD962;

- riceveva un sollecito di pagamento datato 1° agosto 2017 da parte di Telecom Italia; in data 10 agosto 2017, con reclamo a mezzo PEC, comunicava che, in merito alla fattura sollecitata, l'azienda *“era ancora in attesa del messaggio inviato e (...) ricevuto [da Telecom Italia] circa il consenso alla navigazione oltre le soglie previste da parte del (...) collaboratore [utilizzatore del cellulare]. In data 07/06/2017 abbiamo aperto una pratica con l'operatore AD962 per richiedere quanto sopra esposto”*; Evidenziava che si tratta *“comunque traffico anomalo per i giga che sarebbero stati consumati, come risulta dal traffico telefonico (...) richiesto e ricevuto”*, ribadendo che risulta *“impossibile che (...) venga addebitato un tale consumo”*;

- con email del 20 settembre 2017, all'agente gli comunicava di non aver avuto risposta dall'operatore e ribadiva che il *“dipendente dichiara[va] di non aver ricevuto niente. Oltre a questo, però sollevava anche la questione consumo giga, che come hanno evidenziato ingegneri informatici, (...) è impossibile, se non per un'anomalia tecnica, il consumo riportato in fattura. Neppure una vita collegata basterebbe a giustificare un simile consumo e qui si parla di nr.4 giorni di trasferta”*;

- successivamente, in data 30 settembre 2017, riceveva la fattura emessa il 14 settembre 2017 n. 7X04063548 pari euro 600,98; riceveva inoltre la fattura n. 7X00214614 del 15 settembre 2017 dell'importo *“€ 127,83 IVA inclusa per fatture di interessi”*.

In data 26 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) *“emissione nota credito di € 12.288,73 + IVA per traffico dati”*;
- ii) *“emissione nota credito di € 1.080,09 + IVA per traffico voce”*;
- iii) *“emissione nota credito di € 600,98 + IVA ed € 127,83 IVA inclusa per fatture di interessi sul mancato pagamento precedente fattura contestata”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 5 marzo 2018, 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 respinto *“integralmente quanto dedotto da parte istante nella propria memoria”*, evidenziando *“che quanto fatturato rispetto al traffico roaming generato extra-UE è dovuto”*.

L'operatore ha precisato che, *“come dimostrato proprio dall'istante, TIM ha avvertito tramite l'invio di sms di Alert, come espressamente previsto dall'art. 2 della Delibera 326/10/CONS. In particolare, l'articolo 2 della predetta delibera stabilisce l'obbligo per gli operatori mobili, per l'ipotesi di piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), di mettere a disposizione degli utenti, in maniera gratuita, sistemi di allerta efficaci - quali, ad esempio, un sms, una e-mail o una finestra pop-up sul terminale - che segnalino il raggiungimento di una determinata soglia di consumo della tariffa prescelta dall'utente tra le diverse opzioni offerte dall'operatore (70 per cento, 90 per cento, etc...). Ancora, la delibera n. 126/07/CONS ha introdotto misure a tutela dell'utente per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi di comunicazione elettronica sia su rete fissa che su rete mobile e agevolare la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato, in attuazione di quanto disposto all'articolo 71 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259. La delibera,*

all'articolo 3, comma 6, prevede, nel caso di opzioni o promozioni offerte, sia pure solo flat, che “a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, (che) 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” (sul punto DELIBERA N. 75/10/CIR”.

Tanto premesso, l'operatore ha sottolineato che “è pacifico, perché ammesso anche da controparte che Tim ha ottemperato agli obblighi di legge inviando gli sms di cui sopra in data 06/11/2016 e la PROMETHEUS, dal canto suo, ha risposto chiedendo lo sblocco dei dati in roaming (doc 1- pag 10 del tabulato sono presenti due sms in roaming originato inviati dall'utente al nostro centro servizi 3359609xxx il 06/11 che sono quelli di sblocco della Cliente) . È quindi dunque evidente un comportamento negligente di parte istante, la quale sapendo di recarsi in un Paese Extra-Ue avrebbe dovuto informarsi prima o presso un centro TIM oppure via web, circa la tariffa che si sarebbe applicata in caso di superamento della propria soglia di traffico prevista dal proprio piano tariffario. Infatti, La delibera n. 179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ha prescritto, tra le altre cose, il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione di servizi di telecomunicazione. Tali informazioni devono essere rese disponibili dall'operatore attraverso i normali strumenti a disposizione per la pubblicazione delle condizioni di accesso ed uso dei propri servizi (pubblicazione delle carte di servizio presso i punti vendita, siti web, etc.)”.

Infine, ha ribadito “come TIM abbia ottemperato a tutti gli obblighi di legge qui individuati, pertanto non può in alcun modo essere considerata responsabile dei costi del roaming dati indicati nelle fatture della xxx”.

3. Motivazione della decisione.

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

Nel merito:

Sulla richiesta di storno/rimborso dell'importo fatturato a titolo di dati in roaming internazionale.

L'istante ha lamentato l'addebito “inerente dati Roaming sul Rendiconto telefonico 7X1700214614 del 1° bimestre 2017”, precisando di non aver mai ricevuto alcun messaggio di alert da parte dell'operatore.

Di contro la società Telecom Italia, ha dichiarato di aver inviato il messaggio informativo relativo al superamento della soglia e ricevuto l'accettazione da parte dell'utente così come previsto dalla regolamentazione vigente, con ciò legittimando l'addebito del traffico maturato a consumo avvenuto dopo lo sblocco richiesto dal medesimo utente.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto giova preliminarmente richiamare l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la

necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E' ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Inoltre la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante *“Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali”* disciplina all'articolo 2, i sistemi di allerta e 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”*.

Sul punto, 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 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”*. Il medesimo articolo, al comma 2, prevede il diritto dell'operatore di adottare *“strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione”* (cfr. Delibera Agcom n. 109/14/CIR).

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).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante circa il traffico addebitato, l'operatore Telecom Italia ha dedotto che *“è pacifico, (...) che Tim ha ottemperato agli obblighi di legge inviando gli sms di cui sopra in data 06/11/2016 e la xxxxx, dal canto suo, ha risposto chiedendo lo sblocco dei dati in roaming”*.

Inoltre, con riferimento al messaggio dell'istante di "*sblocco traffico estero*", Telecom Italia ha dedotto che a "*pag 10 del tabulato sono presenti due sms in roaming inviati dall'utente al nostro centro servizi 3359609xxx il 06/11 che sono quelli di sblocco della Cliente*".

Tanto premesso, attesa la contestazione dell'istante di non aver ricevuto alcun messaggio di sblocco, né di avere accettato il superamento della soglia, dalla documentazione prodotta da Telecom Italia non risulta possibile verificare, il testo asseritamente inviato dal cliente ("*Dati estero On*").

Inoltre, deve notarsi, con riferimento ai messaggi di *alert*, che il gestore, per conformarsi alla normativa di settore sopra richiamata, avrebbe dovuto provare di aver inviato all'utente un messaggio contenente un'informazione esaustiva dei requisiti di cui al citato articolo 2, il raggiungimento della soglia, il traffico residuo disponibile, il passaggio ad eventuale altra tariffa, e la nuova tariffazione applicata nel Paese estero in cui si trovava (*ex multis* Delibera Agcom n. 117/15/CIR).

Pertanto, fermo il disconoscimento da parte della società istante di aver ricevuto il messaggio di *alert* in data 6 novembre 2016, nonché di aver maturato il traffico *roaming* addebitato nelle fatture n. 7x00214614 del 16 gennaio 2017 di euro 17.099,25 e n. 7x04063548 del 14 settembre 2017 di euro 600,98 e, contestate tramite PEC del 28 aprile 2017 e successivi solleciti del 24 maggio 2017, del 10 agosto 2017, del 19 settembre 2017, del 10 ottobre 2017, del 20 settembre 2017, non risulta, all'esito delle risultanze istruttorie, che l'operatore Telecom Italia abbia fornito la prova del ricevimento in data 6 novembre 2016 del c.d. messaggio di sblocco da parte dell'utente.

Quindi, alla luce di quanto sopra rilevato e in accoglimento delle richieste dell'istante, si dispone la regolarizzazione contabile-amministrativa mediante lo storno/rimborso di quanto fatturato a titolo di traffico dati in *roaming* internazionale fatture n. 7x00214614 del 16 gennaio 2017 e n. 7x04063548 del 14 settembre 2017. Si dispone, altresì, il ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta, nonché lo storno degli interessi di mora maturati sull'insoluto relativo a quanto addebitato nella fattura suindicate.

Sulla richiesta di storno/rimborso dell'importo fatturato a titolo di voce in *roaming* internazionale.

L'istante ha lamentato l'addebito "*€ 1.080,09 + IVA per traffico voce*", precisando di non aver mai ricevuto alcun messaggio di *alert* da parte dell'operatore e non riconoscendo il traffico maturato.

Di contro la società Telecom Italia, ha dichiarato ha ribadito "*come TIM abbia ottemperato a tutti gli obblighi di legge qui individuati, pertanto non può in alcun modo essere considerata responsabile dei costi del roaming dati indicati nelle fatture della xxx*".

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto giova preliminarmente richiamare l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che "*la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il*

corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta” (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E’ ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l’operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’istante circa il traffico voce addebitato, l’operatore Telecom Italia ha dedotto la correttezza degli addebiti allegando il relativo tabulato. L’operatore, pur avendo depositato il dettaglio del traffico, non ha dedotto la corrispondenza fra questo e la tariffazione a consumo applicata risultando, pertanto, non giustificata la debenza degli importi addebitati

Pertanto, non avendo l’operatore fornito la prova della debenza degli importi fatturati, l’istante, in accoglimento della domanda *sub ii)* ha diritto alla regolarizzazione contabile-amministrativa mediante lo storno/rimborso di quanto fatturato a titolo di traffico voce in *roaming* internazionale nella fattura n. 7x00214614 del 16 gennaio 2017.

Si dispone, altresì, il ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta, nonché lo storno degli interessi di mora maturati sull’insoluto relativo a quanto addebitato nelle fatture suindicate.

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

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

UDITA l’illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 5 maggio 2020;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell’istanza, presentata 29 gennaio 2018, dalla società xxxx nei confronti dell’operatore Telecom Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

1) a regolarizzare la posizione amministrativa dell’istante degli importi addebitati per traffico *roaming* ed a ritirare la pratica relativa al recupero crediti eventualmente aperta, mediante lo storno (o rimborso, mediante assegno o bonifico bancario, in caso di avvenuto pagamento):

- a) di quanto fatturato a titolo di traffico dati in *roaming* internazionale fatture n. 7x00214614 del 16 gennaio 2017 e n. 7x04063548 del 14 settembre 2017 inclusi eventuali interessi di mora maturati sull’insoluto.
- b) di quanto fatturato a titolo di traffico voce in *roaming* internazionale nella fattura n. 7x00214614 del 16 gennaio 2017 inclusi eventuali interessi di mora maturati sull’insoluto;

2) a corrispondere all’istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma 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;

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

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

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

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

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

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

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

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

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