



**DELIBERAZIONE**  
**n. 72 del 5 luglio 2021**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 285-18 xxxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

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

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

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

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

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

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

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

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

**VISTA** Delibera Agcom n. 274/07/CONS “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*” e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** Delibera Agcom n. 41/09/CIR “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

**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. 285 del giorno 16 maggio 2018 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.**

L’istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 0574 811xxxx, n. 0574 660xxxx e n. 0574 815xxx con la società Telecom Italia, lamenta il prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore sulle utenze n. 0574 81xxxx e n. 0574 660xxxx ed il prosieguo della fatturazione a seguito di disdetta sull’utenza n. 0574 815xxxx, nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- “*in data 18 gennaio 2017 [aveva] sottoscritto un contratto con il gestore Eolo Spa richiedendo la migrazione delle sol[e] linee 0574/81xxxx [e] 0574/66xxxx, mentre [aveva] richiesto regolare disdetta della linea 0574/815xxxx a Telecom Italia Spa*”;
- constatava che, “*malgrado l’avvenuta portabilità delle 2 numerazioni e la disdetta inviata, Telecom Italia Spa continua[va] ad emettere fatture addebitando[gli] costi e servizi (...) non usufrui[ti] più da tempo*”;
- “*contesta[va] [quindi]le fatture emesse da Telecom Italia Spa [ed] emesse dal mese di marzo 2017 [fino] ad oggi, pertinenti alle numerazioni 0574/815xxxx, 0574/811xxxx, 0574/66xxxx, in quanto le suddette numerazioni [erano] migrate ad altro gestore*”;
- successivamente “*contatta[va] il servizio clienti Tim e, l’operatore (...) suggerì[va] di inviare un reclamo scritto mezzo fax, con il quale (...) richiede[re] l’immediata cessazione della fatturazione*”;
- “*in data 18/04/2017, provvede[va] ad inviare il reclamo al numero fax 800000191, come da procedura consigliata dall’operatore Telecom, non vedendo nessun tipo di riscontro*”;
- “*in data 13/06/2017 invia[va] infine un] altro reclamo per sollecitare un riscontro al precedente [reclamo] (...) [senza] ricev[ere] nessun riscontro ai reclami inviati, tanto è vero che Telecom continua[va] ad emettere fatture*”.

In data 14 maggio 2018 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) *“l'immediata cessazione delle fatture Telecom Italia Spa”;*
- ii) *“lo storno di tutte le fatture emesse dal giorno della migrazione ad oggi pari ad € 994,50”;*
- iii) *“[l'] indennizzo pari ad € 900,00 per le mancate risposte ai nostri reclami aperti sia telefonicamente, sia per iscritto”.*

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

La società Telecom Italia, in data 19 giugno 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 preliminarmente eccepito che *“le avverse deduzioni e richieste sono infondate (...) [contestando] integralmente quanto riportato nell'esposizione dei fatti e prodotto dall'istante, poiché non idoneo a dimostrare quanto [da Lui] affermato”.*

Nel merito l'operatore ha poi dedotto che *“in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS. UU n. 13533 del 30 ottobre 2001 [ecc...]) secondo il quale il creditore che agisce per l'inadempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza di adempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa altrui non imputabile ex art. 1218 c.c. (cfr. DELIBERA DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, DELIBERA DL/172/CRL/UD E DELIBERA DL/197/15/CRL/UD)”;*

L'operatore ha inoltre eccepito *“l'assenza di prova di quanto lamentato dall'istante, [confermando la legittimità] [del]la fatturazione svolta da Tim, (...) fino a quando ha gestito le utenze dell'istante”.*

Telecom Italia ha poi evidenziato che *“il n. 0574660xxxx è migrato con notifica ad OLO in data 08/03/17, mentre il n. 057481xxxx è migrato con notifica ad OLO in data 24/02/17 (doc. 1)”.*

L'operatore ha inoltre precisato che *“per il numero 057481xxxx non ci sono mai state richieste di migrazione verso OLO e [che] pertanto il numero è rimasto in carico a TIM fino a quando è cessato per morosità, [evidenziando infine che] solo in data 02/02/18 l'istante ha inviato una PEC con richiesta di cessazione del numero 057481xxxx, ma come detto era già stato cessato per morosità a novembre [2017]”.*

Infine, il gestore telefonico ha ribadito la richiesta di rigetto dell'istanza in quanto non fondata nel merito.

## **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.

*In primis* si osserva quanto di seguito esposto.

Con riferimento alle domande *sub i)* e *sub ii)* volte ad ottenere *“l'immediata cessazione delle fatture Telecom Italia Spa”* e *“lo storno di tutte le fatture emesse dal giorno della migrazione ad oggi (...)”*, si richiama quanto previsto nelle *“Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”* approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato

A, che, al Par. III.1.2, che prevedono quanto segue: *“Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l’operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”*.

In tal senso le predette domande, in un’ottica di *favor utentis*, verranno prese in esame complessivamente secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, saranno interpretate come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore.

Le sopraindicate richieste *sub i)* e *sub ii)* ricondotte alla medesima vicenda contrattuale, dovranno quindi essere esaminate alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell’istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

In quest’ottica, giova precisare che, all’esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s’incentra sul proseguimento della fatturazione sulle utenze n. 0574 811xxxx, n. 0574 660xxxx a seguito del passaggio ad altro operatore, sul proseguimento della fatturazione sull’utenza n. 0574 815xxxx a seguito di disdetta della stessa, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Nel merito.

Sulla prosecuzione della fatturazione sulle utenze n. 0574 811xxxx e n. 0574 660xxxx a seguito del passaggio ad altro operatore.

Parte istante ha lamentato il proseguimento della fatturazione sulle utenze n. 0574 811xxxx e n. 0574 660xxxx dopo il passaggio ad altro operatore, laddove Telecom Italia ha confermato la legittimità della fatturazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante *sub i)* e *sub ii)*, per la parte relativa alla contestata prosecuzione della fatturazione sulle utenze n. 0574 811xxxx e n. 0574 660xxxx a seguito del passaggio ad altro operatore, possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Nel caso di specie, la società istante, titolare di un contratto *business* con Telecom Italia ha rappresentato di aver sottoscritto, in data 18 gennaio 2017, producendone agli atti del procedimento il relativo documento, *“un contratto con il gestore Eolo Spa [con il quale ha richiesto] la migrazione delle (...) linee 0574/811xxxx [e] 0574/660xxxx”* laddove, secondo quanto affermato dall’Utente, Telecom Italia avrebbe continuato ad emettere fatture in relazione alle utenze *de quibus*, successivamente alla loro migrazione ad altro gestore. Di contro Telecom Italia, pur confermando la legittimità della fatturazione, non ha contestato quanto dichiarato dall’utente in merito alla data di sottoscrizione del contratto e conseguente migrazione ad altro operatore.

Parte istante a seguito del ricevimento di ulteriori fatture sulle utenze n. 0574 811xxxx e n. 0574 660xxxx, successive alla migrazione ad altro gestore, ha dichiarato di avere provveduto a contestare le fatture stesse sia telefonicamente, sia mediante l’invio di reclami il primo, in data 18 aprile 2017, *“al numero fax 800000191”* ed il secondo, in data 13 giugno 2017, senza riceverne *“nessun riscontro”*.

Nell’ambito delle proprie note difensive Telecom Italia ha dichiarato che *“il n. 0574660xxxx è migrato con notifica ad OLO in data 08/03/17, mentre il n. 0574811xxxx è migrato con notifica ad OLO in data 24/02/17”*, come riportato nelle schermate allegate confermando, dunque, che a partire dalle date

indicate i servizi sulle utenze n. 0574 66xxxx e n. 0574 811xxxx sono migrate all'operatore *recipient* Eolo S.p.A. (Clouditalia S.p.A.). In altre parole, a partire dal 24 febbraio 2017 per l'utenza n. 0574 811xxxx ed a partire dal 8 marzo 2017 per l'utenza n. 0574 660xxxx, l'istante ha fruito dei servizi di telefonia con il nuovo operatore e non più con Telecom Italia.

Di fatto l'operatore, pur avendo genericamente dedotto la correttezza della fatturazione emessa, a fronte della contestazione dell'istante di aver continuato a ricevere fatture sulle utenze n. 0574 660xxxx e n. 0574 811xxxx dopo il passaggio ad altro gestore, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati di cui è questione, con riferimento al periodo successivo alla migrazione delle utenze *de quibus*. L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico voce, indicanti la durata delle chiamate, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Dunque, atteso che la fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e 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 e il convincimento dell'operatore telefonico, non si ritiene lecito pretendere il pagamento della prestazione senza provare che la stessa sia stata correttamente fornita (*ex multis*, Delibera Agcom n. 211/18/CIR).

Nel caso di specie, stante l'assenza di successive repliche contrarie di parte istante, si danno per incontestate le date di migrazione delle utenze *de quibus* ad altro gestore così come indicate dall'operatore nelle proprie memorie difensive e come confermato dalle schermate allegate: a far data dal 24 febbraio 2017 con riferimento all'utenza n. 057481xxxx e a far data dal 8 marzo 2017 con riferimento all'utenza n. 0574 660xxxx.

Quindi, per quanto sopra, in accoglimento parziale della sopracitata domanda *sub ii*) la società Telecom Italia è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio di telefonia sull'utenza n. 0574 81xxxx a far data dal 24 febbraio 2017 (giorno di migrazione dell'utenza ad altro OLO, come dichiarato da TIM) e in riferimento al servizio di telefonia sull'utenza n. 0574 660xxxx a far data dal 8 marzo 2017 (giorno di migrazione dell'utenza ad altro OLO, come dichiarato da TIM), per entrambe le utenze *de quibus*, fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sulla prosecuzione della fatturazione sull'utenza n. 0574 81xxxx

Parte istante ha lamentato il prosieguo della fatturazione emessa da Telecom Italia “*dal mese di marzo 2017 [fino alla presentazione dell'istanza di definizione], pertinenti alle numerazioni 0574/815xxxx, 0574/811xxxx, 0574/660xxxx*”. Sul punto ha specificato che sull'utenza n. 0574 815xxxx aveva inviato disdetta a Telecom Italia in quanto non inclusa fra le numerazioni che intendeva migrare al nuovo operatore. Di contro l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante *sub i)* e *sub ii)*, per la parte relativa alla contestata prosecuzione della fatturazione sull'utenza n. 0574 815xxxx a seguito di disdetta, possono essere parzialmente accolte nei limiti di quanto di seguito precisato.

Nel caso di specie, la società istante ha rappresentato di aver inviato, in data 18 gennaio 2017, “*regolare disdetta della linea 0574/81xxxx a Telecom Italia*”.

Parte istante a seguito del ricevimento di fatture successive alla disdetta, con addebito di “*costi e servizi (...) non usufrui[ti] più da tempo*”, ha dichiarato di avere provveduto a contestare le fatture stesse sia telefonicamente sia mediante l'invio di un reclamo, prima in data 18 aprile 2017, “*al numero fax*

800000191” e successivamente con ulteriore sollecito, in data 13 giugno 2017, senza riceverne “nessun riscontro”.

Di converso l’operatore, nelle proprie memorie difensive, senza nulla dedurre in merito alla richiesta di disdetta così come formulata da parte istante, ha contestato la ricostruzione dei fatti dell’utente precisando che “*per il numero 057481xxx non ci sono mai state richieste di migrazione verso OLO e [che] pertanto il numero è rimasto in carico a TIM fino a quando è cessato per morosità, [evidenziando infine che] solo in data 02/02/18 l’istante ha inviato una PEC con richiesta di cessazione del numero 057481xxxx, ma come detto era già stato cessato per morosità a novembre [2017]*”.

Tuttavia l’operatore, pur avendo dedotto che il numero *de quo* era rimasto in consistenza di Telecom Italia anche dopo il passaggio ad altro operatore, non ha dimostrato la fruizione dei servizi su tale utenza dall’utente. Nel caso di specie l’istante, nella descrizione dei fatti, contesta la fatturazione emessa a partire da marzo 2017, periodo in cui la gestione dei servizi di telefonia era passata ad altro operatore. Tale circostanza non è contraddetta da Telecom Italia e anzi la stessa società ha documentato che le utenze n. 0574811xxxx e n. 0574 660xxxx erano migrate, rispettivamente il 24 febbraio e l’8 marzo 2017 ad altro operatore.

Dunque si può presumere che l’utente abbia usufruito dei servizi con l’operatore *recipient*, non ritendo attivi medesimi con l’operatore *donating* sull’utenza non migrata.

Sul punto si rileva che il contegno dell’operatore, il quale - pur a fronte della contestata mancata fornitura del servizio - prosegue la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all’art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati.

Nel caso di specie, infatti, tenuto conto della portabilità verso altro operatore delle utenze fisse intestate all’istante (procedura completatesi l’8 marzo 2017 con il passaggio della numerazione n. 0574 660990), l’operatore non ha dedotto, né tantomeno provato, che la fatturazione in questione sia giustificata dalla fornitura dei servizi sull’utenza n. 0574 815xxxx.

Attesa la contestazione dell’istante circa la fatturazione emessa da Telecom Italia dopo l’attivazione del nuovo contratto con il nuovo operatore, il predetto operatore ha dedotto di aver cessato il contratto sull’utenza n. 0574 81xxxx per morosità nel novembre 2017.

Al riguardo la società Telecom Italia non ha prodotto documentazione idonea a provare il prosieguo dell’erogazione dei servizi, né per altro ha provato di aver inviato all’utente un preavviso di sospensione dei servizi, comunque previsto dalla normativa. Fra l’altro il preavviso avrebbe edotto l’utente circa la mancata cessazione dell’utenza n. 0574 815xxxx.

Pertanto, la società Telecom Italia è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell’utente, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa in relazione all’utenza n. 0574 81xxxx con riferimento al periodo successivo alla data dell’8 marzo 2017 (data in cui si completava la procedura di migrazione con il passaggio della numerazione n. 0574 660xxxx) fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sulla mancata risposta ai reclami.

Parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami “*aperti sia telefonicamente, sia per iscritto*” laddove Telecom Italia, nell’eccepire preliminarmente “*l’assenza di prova di quanto lamentato dall’istante*”, nulla ha dedotto ulteriormente sul punto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta sub *iii*) non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

*In primis* si rappresenta che nessun reclamo scritto, per il cui mancato riscontro, parte istante chiede un "indennizzo pari ad € 900,00", è stato depositato nel presente procedimento mentre in relazione ai reclami telefonici segnalati, preme evidenziare, fra l'altro, come a ciascuno di esso venga attribuito un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità dello stesso, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. In relazione ad essi, l'istruttoria svolta per il caso specifico, non ha rinvenuto alcun codice di reclamo.

Nel caso di specie, la società istante ha rappresentato di aver inviato all'operatore, "in data 18/04/2017 (...) un reclamo al numero fax 800000191 [e successivamente] in data 13/06/2017 (...) un altro reclamo per sollecitare un riscontro al precedente [reclamo] (...) [senza] ricev[ere] nessun riscontro" senza tuttavia fornire, agli atti, alcun elemento a sostegno di quanto affermato.

In altre parole, agli atti del procedimento non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazioni e/o reclami da parte dell'istante antecedenti al deposito dell'istanza di conciliazione, che consentano di individuare una responsabilità dell'operatore Telecom ai sensi dell'art. 12 del vigente regolamento sugli indennizzi. In particolare l'utente pur avendo dichiarato, nell'istanza di conciliazione prima e nell'istanza di definizione poi, di avere provveduto a contestare le fatture stesse sia telefonicamente sia mediante l'invio di reclami, prima in data 18 aprile 2017 poi in data 13 giugno 2017, asseritamente ritenuti inevasi, non ha fornito alcuna prova documentale.

Di converso, non può ritenersi qualificabile come reclamo la comunicazione dell'istante "con richiesta di cessazione del numero 057481xxxx" che l'operatore assume essere stata inviata mediante PEC "in data 02/02/18".

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 (euro cento/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 5 luglio 2021;

## **DELIBERA**

in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 16 maggio 2018 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda a:

1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 100,00 (euro 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) regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso con assegno o bonifico bancario in caso di avvenuto pagamento oltre gli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia) fino alla fine del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta:

- a) di tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio di telefonia sull'utenza n. 057481xxxx a far data dal 24 febbraio 2017;
- b) di tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio di telefonia sull'utenza n. 0574 660xxxx a far data dal 8 marzo 2017;
- c) di tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio di telefonia sull'utenza n. 057481xxxx con riferimento al periodo successivo alla data del 8 marzo 2017.

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

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

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

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

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

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

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*

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