

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Associato Scatena /Telecom Italia XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 136 dell'11 maggio 2015 con cui lo XXX Associato Scatena 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 XXX (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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota dell'11 maggio 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 23 luglio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 30 settembre 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto di tipo *business*, contesta la fatturazione, emessa dalla società Telecom Italia, di importi difforni da quelli previsti nel piano tariffario originariamente sottoscritto, nonché a titolo di preselezione automatica "1033".

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e durante l'udienza di discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 9 novembre 2012 aderiva all'offerta commerciale al costo di euro 143,00 iva inclusa al mese che comprendeva "1 linea TC super internet ISDN (...), 1 SIM su misura per te Bonus (...), 1 SIM su misura per te Bonus Insieme (...)", solo successivamente all'attivazione della predetta offerta, riscontrava, con sorpresa, addebiti di importi in eccedenza, non prospettati in sede di adesione contrattuale;

- nonostante ripetute contestazioni, la società Telecom Italia non forniva alcuna spiegazione in ordine a quanto segnalato dall'istante, perseverando, nella fatturazione difforme;

- con comunicazione del 14 gennaio 2013 reclamava all'operatore Telecom Italia l'impossibilità di "entrare nel sito *Impresa Semplice*" e di poter "accedere al dominio di II livello" per poter utilizzare i vecchi indirizzi di posta elettronica;

- nel mese di giugno 2013, "in completa buona fede", aderiva ad una proposta contrattuale di Optima Italia XXX;

- successivamente riscontrava l'attivazione della preselezione automatica con l'operatore Optima Italia XXX non voluta; solo in data 10 novembre 2014 riusciva ad annullare tale servizio;

- il 17 novembre 2014 inviava un reclamo all'operatore Telecom Italia con il quale, tra l'altro, contestava la fattura del 6 ottobre 2014 di euro 1.126,00.

- nel mese di novembre 2014 lamentava il danneggiamento del centralino ISDN, in quanto "bruciato".

In data 22 aprile 2015 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 la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso / l'annullamento degli importi fatturati in diffornità da quanto concordato.

2. La posizione dell'operatore.

In data 11 giugno 2015 l'operatore Telecom Italia ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato.

L'operatore ha osservato *“come le richieste articolate da parte istante all'interno del formulario di seconda istanza sono alquanto confuse e rendono oltremodo difficoltosa la presente difesa. Ciononostante, Telecom ritiene opportuno prendere posizione sugli addebiti mossi”*.

Nel merito ha evidenziato che *“gli addebiti di cui ai conti telefonici nn. 2/14, 6/14 e 1/15 [Docc. 1, 2 e 3], a titolo di "1033 Locali", "1033 Interurbane" e "1033 Numeri mobili", asseritamente ritenuti non congrui dall'istante sono in realtà corrispondenti alle chiamate effettuate dallo Studio Scatena selezionando di volta in volta il servizio CPS ("Carrier Pre Selection"). Il prefisso 1033 è infatti utilizzato per bypassare l'effettuazione delle chiamate tramite operatore concorrente - nel caso di specie Optima - e consentire l'instradamento delle medesime direttamente su rete Telecom, con conseguente fatturazione dei relativi consumi da parte di quest'ultima. È pertanto di tutta evidenza che tale operazione può essere eseguita solamente al momento dell'avvio della chiamata in uscita e va effettuata di volta in volta da parte del singolo utente chiamante.*

Non si comprende dunque per quale motivo lo Studio Scatena contesti gli addebiti in questione, stupendosi a tratti dell'esistenza di tali voci di costo all'interno dei conti telefonici suindicati, atteso che tali importi sono frutto dell'utilizzo consapevole della linea telefonica da parte dell'utente, il quale ha deciso deliberatamente, digitando il codice 1033, di avvalersi direttamente del collegamento telefonico dell'esponente società anziché di Optima.

Di tale circostanza, peraltro, l'utente è perfettamente consapevole, come dichiarato spontaneamente con lettera del 17 novembre 2014 indirizzata a Telecom, a cui si richiede la pretesa disattivazione del servizio di preselezione attivato nelle more dell'espletamento della procedura di rientro da Optima dell'utenza”.

Inoltre ha precisato che “lo Studio Scatena ha infatti richiesto la migrazione verso Optima nel giugno 2013, salvo successivamente effettuare il rientro in Telecom. Tuttavia, come detto, proprio nelle more di tale migrazione, è stata richiesta l'attivazione del CPS, come da risultanza dei sistemi informatici: L'operatore concorrente chiedeva l'attivazione in data 3 luglio 2013- con espletamento all'8 luglio 2013 - ed inseriva infine la richiesta di cessazione solo il 9 ottobre 2014 [sic!], con successivo espletamento il 14 ottobre 2014 [Doc. 5]. Non è dunque rispondente a vero quanto assento da controparte al riguardo, ovvero che l'adempimento relativo alla disattivazione del CPS fosse a carico di Telecom (cfr. Doc. 4) e pertanto non è possibile muovere nei confronti di quest'ultima alcun addebito al riguardo, attesa la sua assoluta estraneità alla vicenda in questione, di cui deve essere ritenuta unicamente responsabile Optima, attesa la propria colpevole inerzia, Telecom si è infatti semplicemente limitata a fatturare allo Studio Scatena i costi corrispondenti al traffico voce effettuato mediante prefisso 1033 nel periodo di vigenza del contratto di telefonia.

Più esattamente, nel conto telefonico n. 2/2014 - il primo contenente gli addebiti per chiamate mediante 1033 - l'importo dovuto per il traffico voce così generato è pari a € 78,60, corrispondente proprio alle conversazioni attivate dall'utente mediante digitazione di detto prefisso [cfr. Doc. 1].

Lo stesso dicasi per il conto telefonico n. 6/14, in cui figura anche l'importo di 650,84, relativo ai traffici non fatturati in precedenza (“voce e servizi non fatturati in precedenza”), nonostante l'utente si fosse avvalso del servizio, sicché il totale ammonta ad € 1.226,00, integralmente dovuto perché calcolato in virtù delle condizioni economico-contrattuali epoca vigenti fra le parti (cfr. Doc. 2). Infine l'addebito di cui al conto telefonico n. 1/15 (cfr. Doc. 3) è parimenti pienamente dovuto e corretto nel proprio ammontare, in quanto il totale corrisponde in parte al traffico effettuato mediante preselezione manuale 1033 e in parte al corrispettivo previsto per la trasformazione della linea ISDN in rtg, (60,00€). È dunque evidente come la condotta di Telecom sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti e gli addebiti mossi in questa sede da parte istante siano

integralmente infondati, a partire dalla pretesa mancanza di congruità degli importi penosamente richiesti in fattura, che, come appena sopra illustrato, sono esatti ed adeguati a quanto pattuito fra le parti in sede di conclusione del contratto”.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare si rileva che:

- nella compilazione dei formulari UG e GU14, nella parte riservata all'indicazione dell'utenza interessata, la parte istante ha fatto riferimento solo alla numerazione fissa 0583 90XXX senza alcun riferimento ad altre numerazioni; nessun'altra numerazione viene citata neppure nella descrizione dei fatti. Ciò detto l'oggetto della controversia dovrà essere limitato necessariamente a tale numerazione con esclusione di ogni trattazione in merito alle utenze mobili;

- i disagi connessi all'impossibilità di poter “*accedere al dominio di II livello*” ed al sito “*Impresa Semplice*”, come anche i disservizi dovuti al “*centralino bruciato*” non risultano essere stati oggetto del precedente tentativo di conciliazione essendo tali lamentazioni del tutto assenti nella descrizione dei fatti contenuta nel formulario UG. Pertanto è preclusa ogni trattazione in questa sede perché domande nuove;

- la richiesta di verifica della correttezza di quanto addebitato in fattura dovrà limitarsi al contratto sottoscritto in data 9 novembre 2012 mentre non potrà avvenire con riferimento alla fatturazione emessa dall'operatore dopo la variazione del piano tariffario di ottobre 2014 atteso che quest'ultima doglianza non risulta essere stata oggetto del precedente tentativo di conciliazione. Pertanto tale domanda dovrà essere rigettata, perché domanda nuova;

Tutto ciò premesso, attesa anche la lacunosa e a tratti confusa deduzione dell'istante, l'oggetto della controversia deve essere circoscritto alla lamentata fatturazione di importi difformi da quelli previsti in sede di sottoscrizione contrattuale del 9 novembre 2012, nonché a titolo di preselezione automatica “1033” con riferimento alla sola utenza fissa n. 0583 90XXX.

Nel merito

Sulla fatturazione contestata

La parte istante lamenta la fatturazione di importi difformi da quelli previsti nel piano tariffario concordato in sede di sottoscrizione contrattuale.

Dalla documentazione prodotta in atti, risulta che la parte istante abbia sottoscritto la richiesta di migrazione delle proprie utenze in Telecom Italia in data 9 novembre 2012, scegliendo:

- il piano tariffario Linea Valore + ISDN con canone bimestrale di euro 110,00 (ed euro 4,29 per Multinumeri) che prevedeva una linea telefonica ISDN e relativo numero telefonico, chiamate illimitate verso fissi nazionali senza scatto alla risposta, 2000 minuti verso mobili TIM;

- il servizio “*Super Internet Tuttocompreso*” con canone mensile di euro 40,00, con lo sconto di euro 10,00 al mese perché abbinato alla Linea Valore + e contributo di attivazione di euro 129,00;

- l’”*Opzione tutti Mobili400*” che consente “*di effettuare dall'utenza fissa chiamate verso i cellulari Vodafone, Wind e Tre a ZERO €/cent al minuto senza alcun importo alla risposta*”, entro la soglia massima mensile di 400 minuti, con un canone mensile di euro 35,00 ed un *plafond* mensile di 400 minuti.

Con una prima comunicazione datata 24 dicembre 2014, l'operatore Telecom Italia comunicava la conferma del contratto di abbonamento Linea Valore + ISDN attivata in data 21 dicembre 2014 inviando, tra l'altro, la documentazione da firmare ed inoltrare all'operatore medesimo "per completezza documentale" a seguito di controllo sulla "correttezza di quanto riportato".

Con una seconda comunicazione datata 24 dicembre 2014, Telecom Italia comunicava la conferma dell'attivazione del servizio "Super Internet Tuttocompreso" attivato in data 21 dicembre 2014; nella medesima missiva l'operatore evidenziava che nel caso di attivazione errata del servizio era necessario "inviare un fax al Numero Verde gratuito 800.000.389 oppure una raccomandata A/R" entro la data di scadenza del secondo conto Telecom Italia, successivo all'attivazione del servizio.

Con una terza comunicazione, sempre datata 24 dicembre 2014, Telecom Italia comunicava la conferma dell'attivazione dell'Opzione Tutti Mobili in data 27 dicembre 2014; anche in questo caso l'operatore evidenziava che, nel caso di attivazione errata del servizio, era necessario "inviare un fax al Numero Verde gratuito 800.000.389 oppure una raccomandata A/R" entro la data di scadenza del secondo conto Telecom Italia, successivo all'attivazione del servizio.

Ciò premesso, in atti, non risultano comunicazioni scritte da parte dell'istante relativamente ad un'errata attivazione dei servizi e/o delle opzioni a seguito dell'inoltro da parte dell'operatore delle missive datate 24 dicembre 2014.

Dall'osservazione delle fatture prodotte dalla parte istante si osserva che non si rilevano discrepanze tra gli importi comunicati da Telecom Italia con le *welcome letter* di conferma di attivazione dei servizi e delle opzioni in merito ai canoni dei servizi e delle opzioni attivate (Linea Valore+ ISDN, Super Internet Tuttocompreso e l'Opzione TuttoMobili 400) per cui nessuna responsabilità può essere riconosciuta a carico dell'operatore.

Viceversa la doglianza dell'istante deve ritenersi accoglibile con riferimento a quanto fatturato a titolo di Traffico Voce (Locali, Interurbane e Numeri Mobili), atteso che dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la società Telecom Italia non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera Agcom n. 96/07/CONS.

Al riguardo, si deve rilevare che la società Telecom Italia ha assunto una condotta non conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo cui "oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni".

Nel caso di specie la medesima società non ha documentato nel corso dell'istruttoria la correttezza delle fatturazioni su quanto addebitato a titolo di Traffico Voce.

Sul punto è 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; nel caso di specie, l'operatore, non ha dimostrato la legittimità di tali importi fatturati e, pertanto, i predetti importi dovranno essere stornati (o rimborsati in caso di avvenuto pagamento). Al riguardo, infatti, si evidenzia che 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; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, 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).

Pertanto l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dei seguenti importi:

- nella fattura n. 8L00407942 emessa in data 5 aprile 2013: euro 20,57 + IVA (importo addebitato a titolo di Voce - Numeri mobili Vodafone, Numeri mobili Wind e Numeri mobili "3").
- nella fattura n. 8L00598247 emessa in data 6 giugno 2013: euro 12,23 + IVA (importo addebitato a titolo di Voce - Numeri mobili Vodafone, Numeri mobili Wind e Numeri mobili "3");
- nella fattura n. 8L00819948 emessa in data 6 agosto 2013: euro 12,82 + IVA (importo addebitato a titolo di Voce - Locali, Interurbane e Numeri mobili).

Per quanto concerne l'addebito per traffico a titolo di "1033" si rileva che nel periodo 8 luglio 2013 - 14 ottobre 2014 risulta attiva la CPS per cui l'operatore Telecom Italia ha fatturato i costi corrispondenti al traffico voce mediante il prefisso "1033".

Dall'analisi della documentazione in atti si osserva, tuttavia, che nella fattura n. 8L00167559 emessa il 6 febbraio 2014 di complessivi euro 387,00, euro 83,56 + IVA sono fatturati a titolo di "Voce bimestri precedenti", così come nella fattura n. XL00003030 emessa il 6 ottobre 2014 di complessivi euro 1.126,00, euro 650,84 + IVA sono fatturati a titolo di "Voce bimestri precedenti".

Sul punto occorre chiarire che gli operatori hanno la possibilità di fatturare il traffico non addebitato in precedenza, purché siano rispettati i parametri informativi e le misure di garanzia espressamente indicate nell'articolo 4 dell'allegato A) della delibera Agcom n. 418/07/CONS. In particolare, il predetto articolo 4, rubricato "*Periodicità della fatturazione*", dopo aver previsto al comma 1, che "*la periodicità della fatturazione degli importi dovuti dall'abbonato e dell'invio della relativa fattura è, di norma, bimestrale, salvo diversa previsione contrattuale*", dispone, al comma 2, che "*in caso di mancata fatturazione alle scadenze di cui al comma 1 o in caso di traffico non fatturato in precedenza, l'operatore, al momento della fatturazione, deve:*

- a) *inviare una fattura separata per gli addebiti relativi a periodi precedenti o esporre tali addebiti nella fattura attuale in modo distinto dal restante traffico;*
- b) *indicare il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo;*
- c) *qualora l'abbonato abbia già chiesto la fatturazione dettagliata, fornire il dettaglio delle chiamate oggetto di addebito ritardato;*
- d) *nei casi diversi dalla lettera c), indicare che l'abbonato può chiedere di ricevere, prima di effettuare il pagamento senza oneri, il medesimo dettaglio di cui alla lettera c);*
- e) *indicare che l'abbonato può chiedere di effettuare, per gli importi oggetti di ritardata fatturazione, un pagamento rateizzato, per un periodo di durata almeno pari al ritardo dell'invio".*

La condotta dell'operatore convenuto deve essere vagliata, nel caso in esame, alla luce della citata normativa che impone al gestore di attenersi puntualmente agli oneri informativi di cui sopra.

Dall'esame dei conti telefonici n. 8L00167559 e n. XL00003030 risulta che Telecom Italia, pur dando evidenza degli addebiti relativi al traffico non fatturato in precedenza in due sezioni distinte dai restanti addebiti ("Voce bimestri precedenti"), non ha, invece, comunicato né il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo, né ha reso edotto l'utente della possibilità di rateizzare l'importo tardivamente fatturato limitandosi *sic et simpliciter* a evidenziare che "*con questo conto lei paga le telefonate che ha già fatto e l'abbonamento alla linea telefonica e ad alcuni servizi che lei usa*".

Da ciò consegue che Telecom Italia non ha provato il rispetto degli oneri informativi previsti dalla sopracitata Delibera Agcom n. 418/07/CONS non garantendo all'utente la possibilità di controllare la propria spesa telefonica.

Inoltre, nel caso di specie Telecom Italia, attesa la contestazione dell'istante sul punto con l'invio del reclamo formale del 17 novembre 2014, non ha neppure documentato la correttezza delle fatturazioni su quanto addebitato a titolo "Voce bimestri precedenti" non fornendo la documentazione di dettaglio del traffico tale da consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, nonché del costo delle singole chiamate.

Sul punto si richiama quanto sopra evidenziato in merito all'obbligo dell'operatore di fornire prova della debenza degli importi fatturati in relazione alla fatturazione contestata, atteso che quest'ultima non costituisce prova dell'esistenza del credito, trattandosi, come noto, di documento unilaterale (cfr., da ultimo, Cass. Civile, sezione VI, 11 marzo 2011, n. 5915).

Pertanto nel caso di specie l'operatore non ha dimostrato la legittimità di tali importi fatturati di talché non risulta giustificata la pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia; l'operatore dovrà stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento):

- nella fattura n.8L00167559 emessa il 6 febbraio 2014 la somma di euro 83,56 + IVA addebitata a titolo di "Voce bimestri precedenti";

- nella fattura n. XL00003030 emessa il 6 ottobre 2014 la somma di euro 650,84 + IVA addebitata a titolo di "Voce bimestri precedenti".

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 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.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 5 dicembre 2016;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 11 maggio 2015 dallo XXX Associato Scatena nei confronti di Telecom Italia XXX, che l'operatore provveda:

1) allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dei seguenti importi:

- nella fattura n. 8L00407942 emessa in data 5 aprile 2013: euro 20,57 + IVA (importo addebitato a titolo di Voce - Numeri mobili Vodafone, Numeri mobili Wind e Numeri mobili "3").

- nella fattura n. 8L00598247 emessa in data 6 giugno 2013: euro 12,23 + IVA (importo addebitato a titolo di Voce - Numeri mobili Vodafone, Numeri mobili Wind e Numeri mobili "3");

- nella fattura n. 8L00819948 emessa in data 6 agosto 2013: euro 12,82 + IVA (importo addebitato a titolo di Voce – Locali, Interurbane e Numeri mobili);
- nella fattura n.8L00167559 emessa il 6 febbraio 2014 la somma di euro 83,56 + IVA addebitata a titolo di “Voce bimestri precedenti”;
- nella fattura n. XL00003030 emessa il 6 ottobre 2014 la somma di euro 650,84 + IVA addebitata a titolo di “Voce bimestri precedenti”.

2) a corrispondere alla parte istante a mezzo assegno o bonifico bancario l’importo di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo rimborso di cui al precedente punto 1) 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
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini