



DELIBERAZIONE
n. 22 del 7 marzo 2022

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 46-18 – xxxx vs 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”;

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 n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”.

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 elettronica*” 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. 46 del giorno 18 gennaio 2018 con cui 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.

Parte istante, titolare di un contratto *Consumer* sull’utenza fissa n. 055 2343xxxx, contesta all’operatore Telecom Italia l’addebito di somme fatturate sulla base di presunte connessioni ADSL, mai effettuate, tramite servizio “*Alice Free*” a consumo, la sospensione della linea *de qua* con successiva perdita del numero, nonché la mancata risposta ai reclami.

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

- in data 7 aprile 2005, in relazione all’utenza fissa n. 055 2343xxx, riceveva la fattura n. RL03027591 per un importo totale di euro 487,50 di cui “*euro 379,23 oltre IVA, per la presunta effettuazione (...) di connessioni di rete internet tramite il servizio Alice Free [sottoscritto in data 26 aprile 2004, ritenendo tale] importo del tutto anomalo rispetto ai consumi registrati nei periodi precedenti*”;
- precisava che “*nel periodo di tempo indicato in fattura, non aveva avuto luogo alcuna erogazione e corrispettiva fruizione [del] (...) servizio [Alice Free] attraverso le prese telefoniche della linea (...) n. 055 2343xxx [in quanto tale utenza] risultava (...) priva di segnale portante ADSL, rendendo (...) tecnicamente impossibile l’utilizzo di qualunque connessione a internet tramite servizio ADSL*”;
- “*di conseguenza, con lettera raccomandata a.r. [del] 13 maggio 2005 contestava gli importi richiesti dall’operatore Telecom Italia s.p.a. nella fattura per il bimestre febbraio-marzo, invitando la società a fare le opportune verifiche per accertare [la presenza di eventuali] anomalie sulla linea telefonica e sui sistemi di conteggio del traffico e chiedendo, comunque, l’invio del dettaglio delle presunte connessioni*”;
- “*con comunicazione dell’8 giugno 2005 (...) Telecom Italia s.p.a. – sollecitata anche a mezzo del servizio clienti n. telefonico 187 – replicava alle su dette contestazioni, sostenendo l’assenza di*

anomalia alcuna nel conteggio e nella fatturazione (...) del traffico dati tramite [il servizio] Alice Free [come riportato nella fattura n. RL03027591], (...) trasmettendo [inoltre] un prospetto delle presunte connessioni, (...) incompleto dei dati utili, quali gli indirizzi IP contattati e la tipologia di dati trasmessi e ricevuti, [pertanto inidoneo] a rintracciare un eventuale utilizzo abusivo del servizio” ”;

- *“con lettera raccomandata a.r. [del] 15 giugno 2005” replicava alla pretesa di pagamento dell’operatore “ribadendo la [propria] posizione in relazione al presunto traffico fatturato per il servizio Alice Free e sollecitando ulteriormente le opportune verifiche”;*
- *precisava che “nonostante le reiterate richieste di controllo (...) anche il successivo conto telefonico n. RL04224309 del 7 giugno 2005 per il bimestre aprile-maggio (...) recava anomala indicazione e richiesta di pagamento di euro 494,43 oltre IVA, per presunte connessioni a internet tramite [il servizio] Alice Free [quando anche in tale bimestre, sulla linea telefonica n. 055 2343xxxx (...) nessuna connessione a internet tramite ADSL (...) e[ra] stata effettuata (..) per mancan[za]di segnale portante”;*
- *inviava, all’operatore, un’ulteriore “lettera raccomandata [in data] 12 luglio 2005 [nella quale ipotizzando] la possibile sussistenza di un utilizzo abusivo del servizio Alice Free, (...) [richiedeva l’] annulla[mento] [del]le fatture contestate [in relazione] (...) agli importi di cui alle connessioni Alice Free”;*
- *presentava, in data 15 luglio 2005 e in data 15 settembre 2005, due esposti presso la Procura della Repubblica di Firenze in merito ai fatti oggetto della controversia In particolare, nel secondo, esposto, precisava tra l’altro, di essere stato contattato telefonicamente “in data 7 settembre 2005 [da] operatrici di Telecom Italia spa (...) incaricate della verifica sui consumi della linea, a seguito del traffico per il servizio Alice Free [riferendogli] (...) di avere rilevato che le presunte connessioni addebitate alla (..) linea [n. 055 2343xxx erano] state effettuate con username sh.salvin invece che con la username gmarcog, abbinata al servizio Alice Free al momento dell’attivazione avvenuta nell’anno 2004”;*
- *provvedeva quindi “a sospendere i pagamenti in via di autotutela privata (...) data l’entità delle somme richieste da Telecom Italia e la mancata risoluzione del problema, perdurato per mesi (...) [ribadendo che] a partire dalla [fattura]n. RL03027591 vi sono stati addebiti sproporzionati (...) per molte centinaia di euro, almeno 2.393,50 totali su 4 bimestri, sulla base di presunte connessioni ADSL tramite servizio Alice Free a consumo, mai effettuate”;*
- *precisava che “Telecom [aveva] quindi sospeso e poi distaccato la linea [telefonica n. 055 2343xxx preannunciata]con comunicazione [del] 15 marzo 2006 (...), salvo poi riconoscere successivamente e integralmente (...) [mediante comunicazione del 1 giugno 2006] le ragioni del cliente (...) [riconoscendo] la presenza di anomalie [sulle fatture] già almeno il 3 novembre 2005”;*

In data 9 marzo 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) *l’ “accertamento che nulla è (...) dovuto [a Telecom] per intervenuta prescrizione quinquennale”;*
- ii) *il “risarcimento di euro 3.500,00 o della somma massima consentita dalla delibera indennizzi per la perdurante mancata risoluzione dell’inconveniente tecnico all’origine degli addebiti anomali”;*

- iii) l'indennizzo “ per [il] distacco della linea con perdita del numero (...) in uso almeno dal 1996“;
- iv) l'indennizzo “ per la tardiva/inesistente gestione dei reclami sulle fatture e sugli addebiti”;
- v) il rimborso delle “spese di procedura”.

L'istante, in data in data 4 marzo 2018, ha fatto poi pervenire, una memoria integrativa, nella quale ha ribadito integralmente quanto già espresso in istanza.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, non ha fatto pervenire alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

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 via preliminare si osserva che:

- l'operatore Telecom Italia ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento non avendo prodotto agli atti alcuna memoria o documentazione difensiva. In particolare, si evidenzia che, non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente;
- la memoria prodotta da parte istante in data 4 marzo 2018 risulta irricevibile in quanto tardiva e non potrà, pertanto, essere presa in considerazione nell'ambito del presente procedimento. Tale memoria è, infatti, pervenuta dopo la scadenza del termine perentorio di 30 giorni assegnato alle parti nella comunicazione di avvio del procedimento del 24 gennaio 2018 che così recitava: “*le parti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della presente, nonché presentare eventuali integrazioni e repliche entro i 10 giorni successivi*”. Nel caso di specie, la mancata produzione da parte dell'operatore di proprie memorie difensive, entro 30 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento, ha fatto venir meno la possibilità per l'utente di “*presentare eventuali integrazioni e repliche entro i 10 giorni successivi*”;
- la domanda *sub i)* volta ad ottenere l’*“accertamento che nulla è (...) dovuto (...) per intervenuta prescrizione quinquennale”*, nonostante la sua formulazione generica, 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. Tale domanda, verrà pertanto interpretata alla luce della documentazione depositata in atti e avrà ad oggetto la richiesta di annullamento di ogni addebito, in relazione alle fatture contestate, “*per intervenuta prescrizione quinquennale*”;
- la richiesta *sub ii)*, volta ad ottenere il “*risarcimento di euro 3.500,00 o della somma massima consentita dalla delibera indennizzi per la perdurante mancata risoluzione dell'inconveniente tecnico all'origine degli addebiti anomali*”, al di là del *nomen iuris* utilizzato, allude ad una domanda impropriamente risarcitoria esclusa in quanto tale dalla competenza di questa Autorità che dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e

ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

In quest'ottica, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina avrà ad oggetto la richiesta di annullamento di ogni addebito ulteriore rispetto a quello relativo al servizio Alice Free ADSL *“per intervenuta prescrizione quinquennale”*, la contestazione degli addebiti fatturati sulla base di presunte connessioni ADSL tramite servizio *“Alice Free”* a consumo, la richiesta di indennizzo per la sospensione della linea telefonica n. 055 2343xxx con successiva perdita del numero, nonché la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Nel merito

Sulla richiesta di annullamento di ogni addebito, ulteriore rispetto a quello relativo al servizio Alice Free ADSL

Parte istante, in relazione alle richieste di pagamento avanzate dall'operatore telefonico, ha eccepito che *“nulla è (...) dovuto (...) per intervenuta prescrizione quinquennale”*, laddove l'operatore nulla deduce sul punto.

La domanda *sub i)* è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

In primis, giova qui richiamare l'articolo 2948 c.c. che, con riferimento ai contratti di somministrazione (acqua, energia, gas, telefono fisso, telefono mobile a bollettazione, etc.), prevede che gli interessi e, più in generale, tutto ciò che *“deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi”*, si prescrive in cinque anni vigendo, pertanto, un termine di prescrizione breve, diverso dall'ordinaria prescrizione decennale (Corecom Lazio, delibera 24/11).

Nel caso di specie, l'ultima richiesta di pagamento in ordine temporale, con la quale l'operatore comunicava a parte istante che *“non risulta[va] pervenuto il pagamento relativo al collegamento telefonico n. 055 2343xxx per un importo complessivo di euro 153,30”* chiedendone il saldo, risale al 22 agosto 2006. Agli atti del procedimento non risulta alcuna ulteriore richiesta di pagamento, successiva a tale data, da parte di Telecom Italia, laddove l'operatore non ha rilevato alcunché a propria difesa, non contraddicendo la rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione.

Il diritto dell'operatore al pagamento, da parte dell'utente, degli addebiti residui, ulteriori rispetto a quelli addebitati in relazione al servizio *“Alice Free ADSL”* deve pertanto considerarsi prescritto, con riferimento al periodo che va dalla prima fattura contestata, ovvero la n. RL03027591 del 6 aprile 2005, agli atti del procedimento, fino al termine del ciclo di fatturazione, posto che l'operatore con comunicazione del 15 marzo 2006, aveva preannunciato la risoluzione del rapporto contrattuale, successivamente confermata anche da parte istante.

Ad abundantiam, occorre rilevare come sia l'operatore stesso che nelle successive ed ultime fatture allegare agli atti, ovvero la n. RL05273078 del 7 agosto 2006 e la n. RL00469001 del 6 dicembre 2006 a specificare che *“non c'è niente da pagare”* precisando ulteriormente che *“i (...) conti precedenti (...) risultano pagati”*.

Sulla contestazione degli addebiti fatturati tramite il servizio “Alice Free ADSL”

Parte istante, in relazione all'utenza fissa n. 055 2343xxx, ha lamentato l'indebita fatturazione di importi *“per la presunta effettuazione (...) di connessioni di rete internet tramite il servizio Alice Free”* nel periodo in cui l'utenza *“risultava (...) priva di segnale portante ADSL, rendendo (...) tecnicamente impossibile l'utilizzo di qualunque connessione a internet tramite servizio ADSL”*, laddove l'operatore nulla deduce sul punto.

La doglianza *sub ii)* è meritevole di parziale accoglimento nei limiti di seguito esposti.

In primis occorre richiamare che, secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato, (*ex multis*, 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, 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. 86/09/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.

Nel caso di specie, in relazione all'utenza fissa n. 055 2343xxx, l'istante ha contestato, a partire dal ricevimento della fattura n. RL03027591 del 6 aprile 2005, mediante l'invio di molteplici reclami agli atti del procedimento (13 maggio 2005, 15 giugno 2005, 12 luglio 2005 ed altri successivi), l'addebito di importi *“per la presunta effettuazione (...) di connessioni di rete internet tramite il servizio Alice Free”* quando l'utenza *“risultava (...) priva di segnale portante ADSL, rendendo (...) tecnicamente impossibile l'utilizzo di qualunque connessione a internet tramite servizio ADSL”*.

Dalla documentazione in atti risulta che, sulla linea intestata all'istante, era attiva, a decorrere dal 26 aprile 2004, l'opzione tariffaria *“Alice Free ADSL”* un servizio, con tariffazione a consumo, per la connessione ad internet.

Fin dal primo reclamo, presentato in data 13 maggio 2005 mediante lettera raccomandata A/R, l'utente provvedeva a disconoscere il presunto traffico internet attribuitogli nella fattura n. RL03027591 del 6 aprile 2005, in quanto l'utenza n. 055 2343xxx, nel periodo indicato, essendo *“priva di segnale portante ADSL, rende[va] (...) tecnicamente impossibile l'utilizzo di qualunque connessione a internet tramite servizio ADSL”*. In conseguenza di ciò, parte istante, in tale reclamo *“contestava gli importi richiesti dall'operatore Telecom Italia s.p.a. nella fattura per il bimestre febbraio-marzo, invitando la società a fare le opportune verifiche per accertare [la presenza di eventuali] anomalie sulla linea telefonica e sui sistemi di conteggio del traffico e chiedendo, comunque, l'invio del dettaglio delle presunte connessioni”*.

A fronte di tali contestazioni, secondo quanto dichiarato dall'utente, l'operatore *“con comunicazione dell'8 giugno 2005 (...) – sollecitata anche a mezzo del servizio clienti n. telefonico 187 – replicava (...), sostenendo l'assenza di anomalia alcuna nel conteggio e nella fatturazione (...) del traffico dati tramite [il servizio] Alice Free [come riportato nella fattura n. RL03027591], (...) trasmettendo [inoltre] un prospetto delle presunte connessioni, (...) incompleto dei dati utili, quali gli indirizzi IP contattati e la tipologia di dati trasmessi e ricevuti, [pertanto inidoneo] a rintracciare un eventuale utilizzo abusivo del servizio”*.

Con il successivo reclamo del 12 luglio 2005, inviato mediante lettera raccomandata A/R l'utente, oltre a richiamare i precedenti reclami del 13 maggio 2005, 15 giugno 2005 nei quali si contestava la fattura n. RL03027591 del 6 aprile 2005, provvedeva a contestare gli ulteriori importi addebitati, nella

successiva fattura n. RL04224309 del 7 giugno 2005, a titolo di servizio *Alice Free*, per connessioni internet mai effettuate.

A conferma di quanto sostenuto, parte istante, presentava, in data 15 luglio 2005 prima e successivamente in data 15 settembre 2005, due esposti presso la Procura della Repubblica di Firenze in merito ai fatti oggetto della controversia. In particolare, nel secondo, esposto precisava, tra l'altro, di essere stato contattato telefonicamente *"in data 7 settembre 2005 [da] operatrici di Telecom Italia spa (...) incaricate della verifica sui consumi della linea, a seguito del traffico per il servizio Alice Free [riferendogli] (...) di avere rilevato che le presunte connessioni addebitate alla (...) linea [n. 055 2343xxx erano] state effettuate con username sh.salvin invece che con la username gmarcog, abbinata al servizio Alice Free al momento dell'attivazione avvenuta nell'anno 2004"*;

L'operatore, a fronte delle contestazioni e del disconoscimento del traffico *"a consumo"* da parte dell'istante, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati di cui è questione, limitandosi ad affermare di aver provveduto ad accertare la regolarità della fatturazione, senza fornire approfondito riscontro degli eventuali controlli ed accertamenti tecnici effettuati. L'operatore, al fine di provare l'esattezza della fatturazione e la riferibilità delle connessioni ADSL addebitate all'utente, avrebbe dovuto depositare copia dei *files* di *log*, indicanti la durata delle connessioni, la riferibilità temporale delle medesime all'utente, nonché la correttezza degli importi addebitati in base alla tariffa *Alice Free* a consumo. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Preme inoltre evidenziare che, tenuto conto sia delle numerose delibere dell'Autorità in tema di trasparenza, sia, più ampiamente, dei generali principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto di cui agli articoli 1175 e 1375 cod. civ., e avuto anche riguardo della natura professionale di uno dei soggetti coinvolti, l'operatore, a fronte di un traffico dati anomalo e contestato, avrebbe dovuto adottare misure a tutela propria e dell'utente. In particolare viene in rilievo 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"*.

Nel caso in esame non risulta, invece, che siano state adottate tali misure, pertanto si rilevano, a carico dell'operatore, profili di responsabilità in ordine alla gestione dell'utente, al quale non sono stati forniti strumenti per il controllo del traffico dati *"a consumo"* generato, consumo di cui ha avuto contezza solo al momento del ricevimento della prima fattura contestata, ovvero la n. RL03027591 del 6 aprile 2005, e delle successive fatture emesse, in particolare la n. RL04224309 del 7 giugno 2005, la n. RL05414924 del 5 agosto 2005, e la n. RL01262192 del 6 febbraio 2006.

E',d'altro canto, lo stesso operatore che, nelle comunicazioni del 3 novembre 2005, del 17 maggio 2006 e del 1 giugno 2006, pur non facendo esplicito riferimento ai contestati addebiti relativi al servizio *Alice Free*, informava l'utente di aver *"effettuato delle verifiche che hanno evidenziato una anomalia sui Conti Telecom"* disponendo la diminuzione del conto n. 3/05 per euro 455,08, del conto n. 4/05 per euro 611,32, del conto n. 5/05 per euro 858,17, del conto n. 6/05 per euro 181,96 ed infine del conto n. 2/06 per euro 329,63, importi tutti, da considerare IVA compresa, accogliendo nella sostanza i rilievi dell'utente.

Pertanto, non essendo stati forniti dall'operatore Telecom Italia riscontri probatori dai quali inferire la correttezza del traffico fatturato e l'esattezza dei dati posti a base delle fatture contestate, l'utente ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile - amministrativa, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto, mediante lo storno o il rimborso in caso di avvenuto pagamento (al netto dei rimborsi già effettuati) di quanto

addebitato a titolo di connessioni “Alice Free” tariffato a consumo nelle fatture n. RL03027591 del 6 aprile 2005, n. RL04224309 del 7 giugno 2005, n. RL05414924 del 5 agosto 2005 e n. RL01262192 del 6 febbraio 2006, comunque allegate all’istanza.

Viceversa, non può essere accolta la domanda *sub ii)* nella parte in cui l’istante richiede il “risarcimento di euro 3.500,00 o della somma massima consentita dalla delibera indennizzi per la perdurante mancata risoluzione dell’inconveniente tecnico all’origine degli addebiti anomali”, atteso che il disservizio subito attiene, tutt’al più, all’indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell’Autorità, esclude il riconoscimento dell’indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (ex multis Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sulla richiesta di indennizzo per la sospensione della linea telefonica n. 055 2343xxx, con successiva perdita della numerazione

L’istante deduce il “distacco della linea con perdita del numero (...) in uso almeno dal 1996“, laddove l’operatore nulla ha dedotto in merito.

La doglianza dell’istante *sub iii)*, per la parte relativa alla richiesta di indennizzo per sospensione della linea n. 055 2343xxx, non è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito esposte.

In via preliminare, si deve evidenziare che parte istante ha formulato, sul punto, una contestazione generica, priva di elementi precisi e dettagliati e ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall’istante medesimo.

Nel caso specifico, agli atti del procedimento la prima documentazione, in ordine temporale, nella quale viene dato atto dell’avvenuta sospensione dell’utenza telefonica n. 055 2343xxxx è quella del 15 marzo 2006, nella quale l’operatore comunicava a parte istante che “nonostante la sospensione del servizio telefonico (...) ad oggi non risulta ancora pervenuto il pagamento degli importi dovuti” preannunciando altresì la risoluzione contrattuale “qualora [l’utente stesso] non provveda a regolarizzare la sua posizione entro 10 giorni dalla data di ricezione della presente”.

Prima della data del 15 marzo 2006, non vi è evidenza probatoria, né risultano indici presuntivi di reclami o segnalazioni tracciate (quali, a mero titolo esemplificativo, l’eventuale indicazione di una data e di un orario di contatto del Servizio clienti, il codice del *trouble ticket* eventualmente aperto, il codice dell’operatore con il quale è intervenuto il contatto) con le quali l’utente abbia contestato all’operatore l’avvenuta sospensione dell’utenza telefonica *de qua*.

Parte istante, dalle risultanze istruttorie, risulta che abbia invece genericamente fatto riferimento, per la prima volta, a tale disservizio solamente nella successiva comunicazione del 27 giugno 2006, nella quale specificava che “la linea [è stata disattivata]dall’anno scorso [2005]e [che stava] perdurando (...) la disattivazione” ribadendo poi, a distanza di più di sei anni, in particolare nella comunicazione del 7 settembre 2012 che “l’utenza in oggetto [la n. 055 234xxxx] è stata (...) abusivamente distaccata nel 2005” senza peraltro mai specificare, nè in sede di istanza di conciliazione del 2 novembre 2017 nè in sede di successiva istanza di definizione del 18 gennaio 2018, il periodo di riferimento del disservizio o quanto meno il periodo preciso a partire dal quale si è verificata la sospensione del servizio.

In altre parole, la rappresentazione dei fatti così come dedotti in controversia dall’utente, seppur non contraddetta dall’operatore, non consente di collocare temporalmente con esattezza l’inizio e la durata del disservizio poiché parte istante si è limitato a fornire, in maniera indeterminata, per la prima volta in data 27 giugno 2006, come unico elemento di precisazione un termine iniziale della sospensione

genericamente fissata nell'anno 2005.

Parte della ricostruzione dell'utente viene poi contraddetta dalla documentazione in atti, in particolare dalle stesse fatture prodotte, dalle quali emerge *ictu oculi* che parte istante abbia comunque fruito dei servizi telefonici, in relazione all'utenza n. 055 2343xxx, perlomeno nei periodi che vanno dal "01/02/2005 al 31/03/2005" riferiti alla fattura n. RL03027591 del 6 aprile 2005, dal "01/04/2005 al 31/05/2005" riferiti alla fattura n. RL04224309 del 7 giugno 2005, dal "01/06/2005 al 31/07/2005" riferiti alla fattura n. RL05414924 del 5 agosto 2005 e infine dal "01/12/2005 al 31/01/2006" riferiti alla fattura n. RL01262192 del 6 febbraio 2006.

D'altra parte, non è nemmeno chiara quale fosse la volontà dell'utente rispetto alla prosecuzione del rapporto con Telecom Italia atteso che pur avendo avuto conferma dell'avvenuta sospensione del servizio ed essere venuto a conoscenza, in data 15 marzo 2006, della volontà dell'operatore di recedere dal rapporto contrattuale in essere per morosità, a seguito della sospensione dei pagamenti effettuata "*in via di autotutela privata*", parte istante presentava un'istanza di conciliazione soltanto in data 2 novembre 2017, a distanza di più di dieci anni dal verificarsi dei disservizi.

In tal senso, il lungo lasso di tempo intercorso dal verificarsi del disservizio fino all'avvio della procedura di conciliazione e la conseguente mancata presentazione di specifica richiesta di adozione di provvedimento temporaneo in ordine alla riattivazione dell'utenza telefonica sospesa, stante la stessa tardività delle contestazioni, dimostra una carenza dell'interesse dell'istante alla riattivazione della linea telefonica ed appare semmai più finalizzato a dilatare i tempi della procedura e, conseguentemente, la base temporale di calcolo dei potenziali indennizzi riconoscibili.

Analogamente, sempre con riferimento al punto *sub iii)* non è altresì accoglibile la richiesta di indennizzo per la parte relativa alla perdita della numerazione *de qua*, atteso che, in assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero della numerazione, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società Telecom Italia S.p.A. Invero, si deve evidenziare che l'istante medesimo non ha dimostrato, agli atti, di avere inoltrato alcuna richiesta di recupero della numerazione successiva alla lamentata perdita dell'utenza telefonica, né negli anni 2005-2006, periodo nel quale l'utente colloca genericamente il verificarsi di tale disservizio, né negli anni 2017-2018 periodi nei quali è stata, rispettivamente, presentata l'istanza di conciliazione prima e l'istanza di definizione della controversia poi.

In altre parole, parte istante non risulta avere mai formulato richiesta di adozione di provvedimento temporaneo in ordine alla riattivazione della risorsa numerica, di cui si controverte, e/o di rimedio cautelare *ante causam*, *alias* provvedimento di urgenza ai sensi dell'articolo 700 del codice di procedura civile; rimedi tutti finalizzati al recupero della linea telefonica e alla riattivazione del servizio. Tale comportamento silente appare pertanto sintomatico della carenza dell'interesse dell'istante al recupero dell'utenza *de qua*, seppur "*in uso almeno dal 1996*".

Alla luce del comportamento assunto nella fattispecie da parte istante si ritiene trovi applicazione il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui "*per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.*" Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano "*in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo,*

se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore."

In relazione a tanto, atteso che se l'utente avesse formalmente reclamato in costanza di disservizio, oppure preteso tempestivamente la riattivazione ed il recupero della linea sospesa, mediante il ricorso alla procedura di cui all'articolo 5 del *Regolamento*, avrebbe certamente contenuto il proprio pregiudizio, la richiesta di cui al punto sub *iii*). non merita accoglimento.

Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante deduce *"la tardiva/inesistente gestione dei reclami sulle fatture e sugli addebiti"*, laddove l'operatore nulla ha dedotto sul punto.

La doglianza dell'istante *sub iv*), è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti che seguono

Agli atti risultano, infatti, diversi reclami, inviati dall'utente mediante raccomandata A/R, in particolare quelli del 13 maggio 2005, del 15 giugno 2005, del 12 luglio 2005 e del 6 aprile 2006, aventi il medesimo oggetto ovvero la contestazione degli importi fatturati tramite il servizio "Alice Free ADSL", addebitati a partire dalla fattura n. RL03027591 del 6 aprile 2005, poi riferiti anche alle fatture successivamente pervenute.

Verrà dunque preso in considerazione il primo reclamo in atti, ovvero quello inviato dall'utente tramite raccomandata A/R, del 13 maggio 2005, trattandosi di reclami che fanno riferimento alla medesima *res controversa* (art. 12, comma 2, del citato regolamento sugli indennizzi).

L'ulteriore comunicazione di parte istante, trasmessa all'operatore mediante raccomandata A/R, dopo molti anni dallo svolgimento dei fatti contestati, precisamente in data 7 settembre 2012, ed avente ad oggetto le medesime contestazioni non può, infatti, qualificarsi come reclamo in quanto avente lo scopo dichiarato esplicitamente, da parte istante, di valere *"ai fini interruttivi della prescrizione"*.

Nel caso di specie, al reclamo del 13 maggio 2005, avente ad oggetto la contestazione degli addebiti per *"euro 379,23 oltre IVA"* relativi al servizio Alice Free ADSL riportati nella fattura n. RL03027591 del 6 aprile 2005, bimestre *"3/05"*, l'operatore risponde con la comunicazione del 1 giugno 2006 rif. n. 60526063947, agli atti del procedimento, disponendo *"la diminuzione dei conti 3/05 [per] euro 455,08, iva compresa"*, nonché ulteriori diminuzioni relative alle contestazioni riferite ai conti *4/05 [per] euro 611,32 [e] 6/05 [per] euro 181,96, iva compresa"*, a causa della riscontrata presenza di *"anomalie sui conti Telecom"*, dimostrando di avere gestito, seppur in ritardo, le contestazioni degli addebiti più volte reiterate dall'istante.

Sul punto viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), che 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, pertanto, la tardiva risposta al reclamo, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *"da ritardata risposta ai reclami"*.

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"*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si determina il *dies a quo* nella data del 13 giugno 2005 (detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopraccitato del 13 maggio 2005) ed il *dies ad quem* nel giorno 1 giugno 2006 (data della comunicazione di riscontro dell'operatore).

Pertanto, la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del richiamato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 300,00, ovvero nella misura massima prevista.

Infine, in parziale accoglimento della domanda *sub v)*, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 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 7 marzo 2022;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dall' xxx, nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda a:

- 1) pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) della somma di euro 300,00 a titolo di ritardata risposta al reclamo del 13 maggio 2005;
 - b) della 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;
- 2) regolarizzazione della posizione contabile – amministrativa dell'istante, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto, mediante lo storno o il rimborso in caso di avvenuto pagamento (al netto dei rimborsi già effettuati) di quanto addebitato a titolo di connessioni "Alice Free" tariffato a consumo nelle fatture n. RL03027591 del 6 aprile 2005, n. RL04224309 del 7 giugno 2005, n. RL05414924 del 5 agosto 2005 e n. RL01262192 del 6 febbraio 2006, comunque allegate all'istanza.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti Punto 1: lettera a) 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.



DELIBERAZIONE
n. 22 del 7 marzo 2022

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.)