DELIBERAZIONE
n. 24 del 7 marzo 2022

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 221-18 xxxx / Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	*Presidente*
CHETI CAFISSI	*VicePresidente*
ALBERTO LAPENNA	*Componente*
ELETTRA PINZANI	*Componente*
MASSIMO SANDRELLI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

DELIBERAZIONE
n. 24 del 7 marzo 2022

Il 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 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 elettroniche*" e successive modifiche;

DELIBERAZIONE
n. 24 del 7 marzo 2022

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. 221 del giorno 9 aprile 2018 con cui la società xxxx. chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* per le utenze di cui al codice cliente n. 88801131xxx, lamenta, da parte dell'operatore Telecom Italia, la difformità nella fatturazione rispetto alla proposta contrattuale, nonché il mancato rimborso delle penali per recesso anticipato pagate al precedente operatore a seguito di passaggio a Telecom Italia.

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

- veniva presentata da un agente una proposta contrattuale la quale, prevedendo il passaggio delle utenze mobili a sé intestate da altro operatore, conteneva l'impegno da parte di Telecom Italia di rimborso delle penali di recesso anticipato al precedente operatore (Vodafone Italia S.p.A.). Con e-mail del 19 gennaio 2016 riceveva dall'agente incaricato il "*preventivo TIM*" che descriveva "*un'offerta per sim (nr.15 suddivise in nr. 2 piani tariffari diversi) e apparati (nr. 5)*";
- il 20 gennaio 2016 aderiva all'offerta dell'operatore Telecom Italia, sottoscrivendo la "*pratica di portabilità (….). [L'agente] stesso (…) garanti[va] circa il rimborso delle penali (…) e lo indica[va] anche nella casella "ALTRO" dei moduli sottoscritti*";
- in data 23 luglio 2016 inoltrava all'agente incaricato Tim Impresa Semplice per e-mail "*la richiesta di rimborso delle penali sostenute ad altro operatore in sede di migrazione a TIM*"; allegava la documentazione relativa alla fatturazione emessa dal precedente operatore, come indicato e richiesto con e-mail del 22 luglio 2016 dallo stesso agente a seguito di richiesta dell'utente del 21 luglio 2016;
- l'agente rassicurava in più occasioni sulla "*bontà della (…) richiesta e che a breve [avrebbe] ricevuto quanto dovuto*";
- con e-mail del 7 ottobre 2016 sollecitava il rimborso delle penali e l'agente rispondeva mostrando la ricevuta dal fax del 25 luglio 2016, con cui aveva inoltrato la richiesta di rimborso all'operatore Telecom Italia; gli comunicava con mail, in pari data, che il numero identificativo della richiesta di rimborso inviata all'operatore era 7-33677986139;

- riceveva la fattura 7X02913480 del 14 luglio 2017 "*con piani tariffari modificati*"; riscontrava, inoltre, che "*tutte le fatture succedutesi [indicavano] piani tariffari diversi dai contrattualizzati*"; nella predetta fattura risultavano, inoltre, "*completamente assenti ogni forma di rimborso e/o ristorno delle penali dovute"*. Risultavano, quindi, "*arbitrariamente modificati alcuni piani tariffari con un maggior onere per la (…) Società di euro 90,78 + IVA (vedi prospetto differenze costi allegato)*".
- con e-mail del 1° dicembre 2016 e successivamente del 24 gennaio 2017 sollecitava presso l'agente il rimborso delle penali di Vodafone;
- non riceveva il rimborsi e perdurava l'errata fatturazione;
- il 5 luglio 2017 inviava a mezzo PEC, Fax e raccomandata a Telecom Italia un reclamo con allegata tutta la documentazione inviata all'agente
- "*a distanza di un anno (in data 18/07/2017) ricev[eva] da TIM (dopo i (…) numerosi solleciti) la notizia che la documentazione per accedere al rimborso [era] incompleta*";
- in data 2 agosto 2017, inviava nuovamente la documentazione;
- inviava il recesso in data 23 novembre 2017 con contestuale reclamo;
- alla chiusura del rapporto contrattuale con Telecom Italia venivano, tuttavia, addebitate penali;
- " *TIM comunicava l'intervento di modifica delle condizioni di contratto (6 mesi dopo averle praticate) e (…) lascia l'opportunità di recedere senza addebito di penale alcuna*".

In data 30 gennaio 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) "Estinzione del debito [della società istante]nei confronti di TIM (…), debito conosciuto di € 3.499, oltre a quello eventualmente derivante da fatture mai ricevute".

ii) "Rimborso [alla società istante] di € 1.000,00 (mille/00) a titolo di reintegro spese per le perdite di tempo, gestione della pratica, interventi al Corecom, etc. etc.".

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data14 maggio 2018 , ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha dedotto l'infondatezza della domanda di controparte.

La società Telecom Italia ha riepilogato che la "*controversia verte, nella ricostruzione fornita dalla società istante, sul preteso mancato rimborso delle penali da parte di TIM, come asseritamente concordato in sede di stipula del contratto, datato 20 gennaio 2016, nonché sulla pretesa unilaterale variazione di piani tariffari, dedotti in maniera generica e recati dalla fattura n. 7X02913480, da cui sarebbero derivati maggiori costi in capo a xxxx. Si deduce inoltre, solo in fase di definizione, che TIM avrebbe colpevolmente informato l'utente finale di modifiche contrattuali solo 6 mesi dopo l'effettiva applicazione"*.

L'operatore ha sostenuto *" la legittimità del deposito della presente memoria in data 14 maggio 2018"*.

In tal senso l'operatore ha rilevato *"in via preliminare come codesto Corecom abbia fissato il termine per il deposito della presente memoria in data 13 maggio 2018 e che tale data coincida con un giorno*

festivo in cui tutti gli Uffici, pubblici e privati, sono chiusi, con conseguente slittamento dell'adempimento al primo giorno feriale utile. Tale sorta di proroga, sancita come principio generale nell'art. 155, commi 4 e 5 c.p.c., è pacificamente applicabile anche a procedimenti di natura amministrativa come quello in corso (cfr. ex multis, Cons. Stato, V, 16 aprile 2014, n. 1863, in Foro Amm., 2014, 4, 1083; T.A.R. Lecce, II, 20 dicembre 2013, n. 2608, in Foro Amm. - T.A.R. (Il) 2013, 12, 3878; T.A.R. Pescara, I, 12 aprile 2013, n. 229, in Foro Amm. - T.A.R. (Il) 2013, 4, 1260).La stessa Cassazione ha inoltre recentemente ribadito la correttezza di tale regola procedurale nei seguenti termini: "La proroga del termine, che scada in giorno festivo o di sabato, al primo giorno seguente non festivo, prevista dall'art. 155 commi 4 e 5 c.p.c., si applica non solo con riguardo ai termini "a decorrenza successiva", ma anche a quelli che si computano "a ritroso", con la particolarità che, rispetto al termine a scadenza successiva, la proroga in questione opera, in tal caso, in modo speculare (ovvero a ritroso, nel senso che l'atto deve essere compiuto in anticipo, nel primo giorno antecedente non festivo, rispetto alla scadenza naturale), in ragione della relativa modalità di calcolo. (Nella fattispecie, la Suprema corte ha rilevato la tardività di una memoria difensiva che, ai sensi dell'art. 378 c.p.c., doveva essere depositata in cancelleria almeno cinque giorni prima dell'udienza)" (Cass. civ., III, 30 giugno 2014, n. 14767, in Guida al diritto 2014, 34-35, 28). Pertanto, al fine di non incorrere in superflue contestazioni, TIM intende richiamare, ai fini dell'ammissibilità del deposito così effettuato, la Delibera n. 1 del 20/01/2015 del Corecom Abruzzo che, recependo il suddetto orientamento giurisprudenziale così dispone: "rigettata l'eccezione sollevata dall'istante in ordine alla tardività della memoria presentata da TIM, rilevando che se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo, il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (cfr. articolo 52, comma 3, del d. lgs. n. 104/2010 e articolo 155, comma 4, c.p.c.)."

Nel merito l'operatore ha dedotto:

- l'"*infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM*" contestando quanto asserito dall'utente che "*asserisce di aver diritto al rimborso, da parte di TIM, delle penali applicate dal precedente operatore, da cui aveva richiesto la migrazione al momento di sottoscrivere il contratto guscio n. 88801131xxx (Doc. 1), attualmente cessato per MNP nell'agosto 2017 (ad eccezione dei nn. 344.0857xxx e 336.706xxx, cessati a novembre 2017). A supporto della propria tesi allega l'intera modulistica sottoscritta in data 20 gennaio 2016, ritenendo che l'esponente società non abbia onorato gli impegni all'epoca assunti per il tramite del proprio agente, presso cui xxx si rivolgeva proprio al fine di ottenere l'azzeramento, tramite bonus, di quanto addebitato da OLO Vodafone*".

La società Telecom Italia ha replicato precisando che "*proprio alla luce di quanto previsto nel Profilo commerciale – Bonus 50 MNP rimborso penali, (…) tale rimborso ha un importo massimo di € 50 per ogni linea oggetto di MNP e viene corrisposto tramite "uno sconto del valore di € 5 al mese sul canone del profilo" applicato sulle utenze mobili afferenti al contratto per la durata di 10 mesi, ragion per cui "l'importo rimborsato sarà pari ad € 50 a decorrere dalla data di attivazione del rimborso su ciascuna linea"*.

Inoltre, l'operatore ha osservato "*altresì che tale promozione è condizionata alla "permanenza...per un minimo di 24 mesi nel contratto Multibusiness a decorrere dalla data di attivazione del rimborso" – che non coincide con la data di sottoscrizione del contratto ma si individua nel giorno in cui viene accettata l'istanza di rimborso. In caso di cessazione, anche solo parziale, del contratto, all'utente finale viene addebitata, "oltre agli altri eventuali corrispettivi relativi al profilo tariffario sottoscritto e/o sui servizi sottoscritti, un ammontare pari ad € 41,67 per ogni linea cessata anticipatamente, corrispondente ai costi sostenuti da Telecom Italia per l'erogazione del rimborso*".

L'operatore ha richiamato "*le modalità per richiedere [il rimborso], sempre secondo il succitato Profilo commerciale*", evidenziando che "*[d]alle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi, TIM ha potuto*

accertare che la documentazione ricevuta è pervenuta incompleta di modulo "Impresa Semplice" recante il rimborso della penale, le utenze su cui effettuare il rimborso e i dati anagrafici del cliente, nonché la fattura di Vodafone da cui si evince l'addebito delle penali, il modulo di richiesta della penali ed il documento di riconoscimento. Dell'incompletezza della richiesta, a cui non era dunque possibile dare seguito, xxxx veniva informata tramite comunicazione del 18 luglio 2017, già allegata da controparte in UG – e, quindi, ammessa – qui riprodotta per comodità (Doc. 3). L'integrazione richiesta perveniva tuttavia solo in data 4 agosto 2017, epoca in cui le numerazioni mobili erano tutte già migrate verso altro operatore, ad eccezione dei nn. 344.085xxx e 336.70xxxx, sottoposti a cessazione, su richiesta dell'utente finale, il successivo 28 novembre".

L'operatore, in conclusione, ha dedotto che "*le istanze formulate in questa sede (…) non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto, sicché ciò che, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, deve essere valutato da codesto Corecom è che l'avversa pretesa non costituisce requisito sufficiente a provare la fondatezza della domanda, meritevole di essere respinta perché ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio*".

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, in relazione alla domanda volta *sub ii)* ad ottenere il "*[r]imborso [alla società istante] di € 1.000,00 (mille/00) a titolo di reintegro spese per le perdite di tempo, gestione della pratica, interventi al Corecom, etc. etc.*", si osserva che, ai sensi dell'art. 19 comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Tuttavia, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda dell'istante viene interpretata e limitata quale domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale inadempimento, nella fattispecie riconducibile ad un malfunzionamento.

Pertanto, la presente disamina s'incentrerà sulla difformità della fatturazione emessa rispetto a quanto pattuito.

Nel merito:

<u>Sulla difformità della fatturazione rispetto alla proposta contrattuale e sul mancato rimborso delle penali dovute al precedente operatore, come condizione prevista per l'adesione all'offerta *de qua*.</u>

L'istante ha lamentato l'applicazione in sede di emissione delle fatture di pagamento, di condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate dall'agente di zona in sede di adesione all'offerta contrattuale, nonché il mancato rimborso della penali dovute al precedente operatore. Di contro l'operatore ha dedotto la regolarità della fatturazione emessa.

La doglianza della società istante è fondata nei termini di seguito esposti.

Sul punto è opportuno precisare che, al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente, su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto che prevedeva condizioni di favore collegate alla portabilità delle utenze mobili dal altro operatore (rimborso costi di recesso per il recesso anticipato dal

precedente gestore) e una spesa omnicomprensiva presentata dall'agente con un dettagliato preventivo. In ragione di ciò l'istante non riteneva d'incorrere nella fatturazione di importi eccedenti alla spesa concordata, avendola intesa come omnicomprensiva di ogni altra, incluso il rimborso dei costi di uscita dal precedente operatore.

In via generale, con riferimento alla contestazione di parte istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), "*il creditore che agisce per l'adempimento, 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 dell'inadempimento 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 a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi*".

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), 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; 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.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buonafede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale

Sul punto giova, inoltre, richiamare che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte

contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Occorre, inoltre, richiamare che "*con rifermento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale*", (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Nel caso di specie, parte istante ha dichiarato di aver contestato la fatturazione presso l'agente di zona di riferimento, consulente commerciale di una agenzia incaricata e che, in assenza di risposte risolutive, si rivolgeva con reclami all'operatore Telecom Italia. Di seguito le contestazioni dell'istante:

- il mancato rimborso delle penali del precedente operatore;
- a partire dalla fattura n. 7X02913480 del 14 luglio 2017 parte istante riscontrava che in tale fattura e in "*tutte le fatture succedutesi [risultavano] piani tariffari diversi dai contrattualizzati*" con importi eccedenti rispetto a quelli previsti. A tal riguardo si richiama che l'offerta prevedeva un "*importo bimestrale*" pari a "*€ 875,00 iva compresa (comprese n. 2 sim con rete aziendale gratuita*)".

Con riferimento ai costi per il recesso anticipato, deve evidenziarsi che il contratto sottoscritto riporta esplicitamente alla voce "*Altro*" la previsione del rimborso delle penali. Dalle risultanze istruttorie emerge che l'istante, con svariate segnalazioni, aveva lamentato di non aver ricevuto il rimborso della somma pari ad euro 1.229,55 ("*Addebito costo di attivazione/disattivazione Piano Zero avvenuta prima del 24.mo mese*") corrisposte al precedente operatore (Vodafone Italia S.p.A.), quale condizione espressamente contemplata dal contratto in atti. Solo a distanza di un anno l'operatore dava conto della segnalazione dell'utente, avanzando un'incompletezza della documentazione inviata. Nel caso di specie l'istante ha allegato all'istanza la ricevuta del fax del 25 luglio 2016 con cui l'agente aveva inoltrato la richiesta di rimborso all'operatore Telecom Italia (numero identificativo della richiesta di rimborso inviata all'operatore: 7-33677986139). E' da evidenziarsi che, risultando incontestato che l'utente abbia avanzato una richiesta documentata di rimborso, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente, contestando solo *ex post* l'incompletezza documentale necessaria ai fini della gestione del rimborso.

Con riferimento alla difformità della fatturazione rispetto all'offerta concordata, l'operatore Telecom Italia ha dedotto la correttezza degli importi fatturati, ma non ha provato la congruità della fatturazione applicata, a partire dalla fattura n. 7X02913480 del 14 luglio 2017, rispetto al preventivo ricevuto, così come contestato dettagliatamente dall'istante. Ed è presumibile che l'utente non avrebbe aderito ad un'offerta che prevedesse l'addebito dei costi, di gran lunga superiori rispetto a quelli indicati nel preventivo inviato dall'agente, né avrebbe deciso di cambiare operatore sopportandone le competenze di uscita, atteso che le penali corrisposte a Vodafone non risultano rimborsate all'utente.

La circostanza del mancato rimborso delle penali, come del resto l'ulteriore doglianza relativa alla difformità della fatturazione rispetto agli accordi precontrattuali, non è stata giustificata dall'operatore mediante riscontro formale ai reclami inviati. Tanto è vero che, rimanendo inesitato il problema, nonostante le numerose segnalazioni, l'istante si vedeva costretto a passare ad altro operatore.

Al riguardo si rileva che la società Telecom Italia, nei propri scritti difensivi, non ha fornito evidenza di aver comunicato all'utente, in ossequio al principio per cui incombe sull'operatore l'onere probatorio di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali, e di aver fornito le risultanze delle operazioni di verifica effettuate (si confronti la Delibera Agcom n.

43/17/CIR). Inoltre, dalla documentazione in atti non si evince che l'operatore abbia, in pendenza dei reclami, prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, informandolo cioè in maniera esaustiva circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura eccedenti il costo preventivato dall'agente.

Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, in parziale accoglimento della richiesta *sub i)* si dispone, con riferimento alle fatture indicate in istanza, il ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento):

- di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla proposta contrattuale "*Nuova Offerta TIM [con] IMPORTO BIMESTRALE [pari a] € 875,00 iva compresa*";
- il rimborso della somma di euro 1.229,55 corrisposta al precedente operatore (Vodafone Italia S.p.A.) per il recesso anticipato, condizione espressamente contemplata dal preventivo in atti.

Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito eventualmente aperta sull'insoluto relativo a tali somme.

Viceversa, con riferimento alla domanda *sub ii)* è da evidenziarsi che l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo 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).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

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

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 7 marzo 2022;

D E L I B E R A

In accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 9 aprile 2018 dalla società xxxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante, oltre al ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito eventualmente aperta sull'insoluto, mediante il ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento):

a) di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla proposta contrattuale "*Nuova Offerta TIM [con] IMPORTO BIMESTRALE [pari a] € 875,00 iva compresa*";

b) il rimborso della somma di euro 1.229,55 corrisposta al precedente operatore (Vodafone Italia S.p.A.) per il recesso anticipato, condizione espressamente contemplata dal preventivo in atti.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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

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

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

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

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

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

Il Segretario	**Il Presidente**
Cinzia Guerrini	*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.)