



**DELIBERAZIONE**  
**n. 18 del 7 marzo 2022**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 177-17 – xxxxxx vs Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

**II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

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

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

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

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

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

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

**VISTA** la Delibera 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;

**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. 177 del giorno 16 marzo 2017 con cui lo xxxxxx 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 *business* sulle utenze fisse n. 055 13594xxx, n. 055 13594xxx e n. 055 5001xxx quest'ultimo adibito all'uso esclusivo del fax, nonché del contratto n. 888010919xxx denominato "*Tim Tutto Business*" avente ad oggetto Sim ricaricabili con le numerazioni telefoniche 334-3997xxx, 335-8413xxx, 338-4876xxx, e 339-8815xxx, contesta all'operatore Telecom Italia:

- l'addebito di somme fatturate a titolo di traffico in roaming internazionale zona Extra UE e a titolo di ricariche automatiche;
- l'applicazione di un profilo tariffario difforme da quello prospettato in sede di adesione contrattuale, in relazione alle utenze fisse n. 055 13594xxx, n. 055 13594xxx e n. 055 5001xxx;
- la sospensione del servizio telefonico, relativo all'utenza n. 055 13594xxx, "*dal 9.7.2016 al 14.7.2016, e dal 15.7.2016 al 18.7.2016*";
- la sospensione del "*servizio sulle numerazioni dei cellulari di cui al contratto [n. 888010919xxx] (...) dal 14.12.2016 (...) al 21.12.2016 (...) [giorno in cui] (...) il servizio è stato ripristinato*";
- la mancata risposta ai reclami.

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

- in data 27 ottobre 2014 sottoscriveva, per le utenze fisse n. 055 13594xxx, n. 055 13594xxx, con Telecom Italia un contratto con "*addebito mensile di 285,00 euro onnicomprensivo (doc. A) per i servizi di telefonia fissa e internet (totale 570,00 euro a fattura bimestrale)*";
- "*Contrariamente a quanto pattuito Telecom fatturava importi superiori a far data dalla fattura Terzo bimestre 2015 fino a quella del Quinto Bimestre 2016 comprese, per 117,74 euro in eccedenza nella prima or ora indicata, 33,33 euro nell'ultima e 100,00 euro in eccedenza in tutte le altre comprese fra le due, per un totale di 850,00 euro (docc. B)*";
- in data 16 settembre 2016 inviava all'operatore un reclamo, mediante raccomandata, nel quale provvedeva a contestare gli importi eccedenti "*rispetto [a quanto previsto dal] contratto [sottoscritto] che prevede[va] un addebito di euro 285 mensili quindi euro 570,00 bimestrali*" diffidando l'operatore dal "*continuare a fatturare cifre non contrattualmente previste*" con la contestuale richiesta di rimborso di "*quanto indebitamente percepito pari ad euro 850,00 (calcolato al mese di giugno 2016)*";

- l’operatore telefonico “*nonostante l’apertura di un reclamo in merito, sospendeva indebitamente il servizio per quattro giorni, dal 9.7.2016 al 14.7.2016, e dal 15.7.2016 al 18.7.2016, senza alcun preavviso o contestazione scritta o orale di alcunché, creando grave disagio all’Associazione*”;
- dovendosi recare all’estero richiedeva, con riferimento al contratto n. 888010919xxx, l’attivazione di “*una opzione che limitasse significativamente i costi di roaming internazionale*”;
- Telecom Italia “*attivava l’opzione [denominata] Resto del Mondo, anziché, (...) la miglior offerta [denominata] Top Destination, (...) attivata [successivamente] (...), una volta aperto il reclamo (...) direttamente dal Giappone*”;
- riceveva la “*fattura n.7X03574074 del 14.9.2016 di 2100,22 euro di cui buona parte a titolo di roaming internazionale (doc. D) [e], a seguito di numerosi reclami, [l’operatore]emetteva una nota di credito [del 04/11/2016] per (...) un importo di 1.021,83 euro (n. 000301680085xxx), (...) senza indicare l’esatto riferimento agli importi stornati, ma [riferendosi ad] un generico traffico roaming (doc. E)*”;
- in data 28 settembre 2016 inviava all’operatore, mediante Fax, un ulteriore reclamo “*rimasto (...) senza risposta*”, nel quale “*chiedeva raggugli sul dettaglio del resto della fattura non stornata*”, cui seguivano gli ulteriori reclami, inviati via FAX, rispettivamente in data 14 e 28 novembre 2016 aventi ad oggetto la richiesta di chiarimenti in relazione alla fattura n.7X03574074;
- precisava che la contestazione degli addebiti riguardava “*sia la complessiva somma di 1192,40 in riferimento al traffico roaming della numerazione 3384876xxx (...) [sia] gli importi fatturati indebitamente che [si] riferiscono alle quotidiane ricariche da 26,00 euro emesse durante il periodo di agosto 2016 sulle numerazioni cellulari 335-8413xxx e 339-8815xxx*”;
- ribadiva “*l’illigittim[ità del] quantum fatturato perché (...) [superiore al] limite previsto dalla normativa di settore (Del. 326110/CONS) che impone al gestore il blocco del traffico laddove si superino i 150.00 euro a ciclo di fatturazione rispetto al pattuito salvo esplicito sblocco via sms da parte dell’utente (...) mai effettuato o comunicato [dall’operatore]*”;
- in data 14 dicembre 2016 “*Telecom, senza preavviso ed a reclamo ancora aperto, sospendeva illegittimamente il servizio sulle numerazioni dei cellulari di cui al contratto*”;
- “*in data 20 dicembre 2016 (...) corrispond[eva] la parte residua della fattura tutt’oggi in contestazione, ed il servizio (...) [veniva] ripristinato in data 21.12.2016*”;
- corrispondeva, con riferimento alla linea telefonica n. 055 5001xxx, gli “*importi fatturati [a titolo di opzione cellulari] in eccedenza nelle fatture del Terzo, Quarto e Quinto Bimestre 2016, rispettivamente per importi di 700,00 euro, 100,00 euro e 23,33 euro*”;
- precisava che, a seguito dell’invio dei reclami “*n. 8582388xxx e n. 866454xxx, solo la somma di 700,00 euro veniva opportunamente stornata con nota di credito, mentre in merito al residuo di 123,33 euro perveniva una nota di futuro storno, su fattura di successiva emissione (Doc. H) al momento non ancora ricevuta*”;

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) “*il rimborso di quanto corrisposto a titolo di residuo della fattura solo parzialmente stornata n.7X03574074 del 14.9.2016 (contratto sub 2), in quanto il traffico reale non corrisponde a quanto*

*fatturato né corrispondono le tariffe (del tutto prive di giustificazione) (...) ed in particolare il rimborso degli addebiti roaming ivi fatturati per complessivi 1762,40 - 1.023,83 già stornati, ossia 738,57 euro”;*

- ii) “il rimborso di quanto corrisposto in eccedenza relativamente ai contratti sub i e sub 3, nelle fatture su indicate, per un totale di 974,40 euro”;*
- iii) “gli indennizzi ex delibera Agcom 73/11/Cons per l’interruzione del servizio pari a 20,00 al giorno sia relativamente a quanto indicato per il contratto sub 1) per i 9 giorni indicati, sia alla sospensione del servizio relativo al contratto sub 2) per gli 8 giorni indicati”;*
- iv) “gli indennizzi per la mancata gestione dei plurimi reclami, per un totale di 340,00 euro”;*
- v) l’”integrale refusione (...) dell’importo corrisposto dal Cliente ad Aduc per la presente procedura”*
- vi) “il rimborso delle spese di procedura pari a 150,00 euro ovvero nella somma ritenuta di giustizia”.*

In data 9 marzo 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

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

La società Telecom Italia, in data 18 aprile 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha preliminarmente eccepito che “*le avverse deduzioni e richieste sono infondate*” e che “*[n]ulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico*”.

Sul punto, Telecom Italia ha precisato che l’utente “*asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l’evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda*”.

Nel merito, l’operatore ha poi dedotto che:

- “in data 18 luglio 2016, lo xxx chiedeva il rimborso del canone relativo a Opzione cellulare 100, asseritamente erroneamente addebitato sulla fattura n. 8L00517669, avente ad oggetto il n. 055.5001xxx, adibito all’uso esclusivo del fax”;*
- “[tale] segnalazione veniva ritenuta fondata e, pertanto, l’esponente società provvedeva a predisporre il rimborso di € 123,33 + iva, che probabilmente verrà accreditato sul conto telefonico n. 3/2017 (in via di emissione), come anticipato al cliente finale con lettera del 7 febbraio 2017 (Doc. 1), [con la precisazione che] tale importo corrisponde ai canoni addebitati sui conti telefonici nn. 3/16, 4/16 e 5/16, relativi al n. 0555001xxx, a titolo di “Opzione cellulare 100”;*
- “per quanto riguarda, invece, le altre due utenze fisse, contrassegnate rispettivamente dai nn. 055.13594xxx e 055.13594xxx, per cui [la] controparte reclama l’asserito errato ammontare del canone bimestrale (€ 850 anziché € 570) addebitato sul conto telefonico n. 3/15 della linea n. 055.13594xxx, (...) [gli] importi [addebitati] appaiono in realtà conformi alle condizioni economico-contrattuali pattuite fra le parti”;*
- l’operatore ha, quindi, precisato che “la spesa bimestrale indicata dallo xxxx, non considera che il preventivo sub doc. 3 allegato al formulario di definizione - avente ad oggetto il centralino ATC Trunksip con “Azienda Tutto Compreso” - reca sia gli importi su base mensile che quelli richiesti dall’operatore telefonico “una tantum” e, pertanto, riportati sul primo conto telefonico successivo alla conclusione del*

*contratto (vale a dire il conto telefonico n. 3/15 della linea n. 055.13594xxx), [di conseguenza le] (...) somme [addebitate], ben lungi dall'essere non dovute ed eccedenti le condizioni economico-contrattuali accettate, corrispondono agli addebiti previsti da contratto”;*

- sul punto, Telecom Italia ha poi rilevato che *“mai prima d'ora risulta essere stato formulato alcun reclamo in tal senso nei confronti di TIM, convenuto in questa sede per la prima volta per un'asserita errata fatturazione”.*

Con riferimento alla sospensione dell'utenza n. 055.13594xxx, Telecom Italia ha dedotto che *“in data 8 giugno 2016, (...) inviava apposita lettera di sollecito di pagamento per il succitato conto (Doc. 2) che, rimasto privo di esito, provocava la successiva sospensione dell'utenza n. 055.13594xxx in data 7 luglio 2016, riattivata a seguito della regolarizzazione contabile amministrativa avvenuta in data 11 luglio 2016”.*

L'operatore ha quindi precisato che *“la sospensione è dunque da imputarsi unicamente allo xxx che ha subito le ricadute negative del proprio inadempimento atteso quanto previsto dall'art. 5 delle Condizioni generali del contratto multibusiness (“Nell'ipotesi di mora, Telecom avrà diritto di sospendere il Servizio, ivi incluse le linee con attiva un'offerta ricaricabile e con presente del Credito Residuo”) (Doc. 3), sicché la condotta posta in essere dall'esponente società non può essere ritenuta suscettibile di indennizzo, perché esattamente prevista da contratto e/o conosciuta dall'istante al momento della sottoscrizione del contratto”.*

In relazione alla richiesta di parte istante di *“rimborso di quanto corrisposto a titolo di residuo della fattura n. 7X03574074 (Doc. 4) e, più esattamente, della somma di € 738,57 derivante dagli addebiti roaming effettuati dalle utenze mobili”, l'operatore ha precisato che “su dette linee, lo studio istante ha prescelto il profilo commerciale “Top Destination e resto del mondo” per ricaricabile (Doc. 5), attivo sulle linee in consistenza come da riepilogo sottostante contenuto nella fattura succitata; Totale servizi Tim Valore Exclusive Tra Noi attivi(\*) al 31/08/2016: [n.] 2, Totale servizi Blackberry Mail TuttoCompreso ric attivi(') al 31/08/2016: [n.] 2, Totale servizi Voce Base Senza Confini attivi(“) al 31/08/2016: [n.] 4, Totale servizi Tim Tutto Medium attivi(A) al 31/08/2016: [n.] 1, Totale servizi Cartella Remota attivi(\*) al 31/08/2016: [n.] 1, Totale servizi Tim Tutto Senza Limiti attivi(') al 31/08/2016: [n.] 2, Totale servizi Top Destination attivi(') al 31/08/2016: [n.] 3, Totale servizi Resto del Mondo attivi(“) al 31/08/2016: [n.] 2, Totale servizi Resto del Mondo cessati(): [n.] 2, Totale servizi Sconto TIM Tutto Exclusive 5 attivi(“) al 31/08/2016: [n.] 1, Totale servizi Roaming Tutto Incluso Daily ric attivi(A) al 31/08/2016: [n.] 1, Totale servizi Data Space Easy Freemium attivi(A) al 31/08/2016: [n.] 1, Totale servizi IGiga Exclusive attivi(A) al 31/08/2016: [n.] 4, Totale servizi Tim Professional Large attivi(') al 31/08/2016: [n.] 1, Totale servizi Resto del Mondo Bis attivi(') al 31/08/2016: [n.] 1, Totale servizi Abilitazione roaming in fattura attivi(') al 31/08/2016: [n.] 1, (‘)Vi confluiscono anche gli eventi di attivazione/cessazione per variazione servizio”.*

L'operatore ha quindi dedotto in memoria che *“dalle verifiche svolte sul n. 338.4876xxx su richiesta dello xxx in data 28 settembre 2016, l'esponente società accertava l'esistenza dei messaggi di sblocco in fase di superamento della soglia di traffico convenuta e, di conseguenza, tutto il traffico generato all'estero risultava autorizzato dall'utilizzatore finale dell'apparato su cui era attiva la scheda SIM e l'ammontare degli addebiti per traffico roaming risultava (...) corretto e pienamente dovuto [in quanto] (...) il traffico era stato effettuato a consumo con l'opzione tariffaria “Resto del mondo”, attivata in data 29 luglio 2016, per un importo pari ad € 1.171,83, salvo successivamente disattivarla per sostituirla con l'opzione “Top Destination”.*

Sul punto, Telecom Italia ha poi concluso affermando che *“il reclamo veniva accolto attesa la tardiva valorizzazione dei consumi con la nuova tariffazione, con conseguente abbuono del traffico effettuato oltre la soglia mensile di € 200, tramite emissione di apposita nota di credito di € 1.023,83 (allegata sub doc. 6)*

*all'istanza di definizione). In occasione del contatto telefonico con cui lo studio istante veniva informato dell'esito positivo della segnalazione, si invitava tuttavia a saldare la fattura in contestazione per la parte residua, attesa la debenza delle somme ivi indicate al netto di quelle abbuonate".*

Riguardo alle ulteriori voci di costo contestate e ritenute non dovute da parte istante, l'operatore ha precisato che *"per 'Ricarica estero 26" si intende la ricarica che avviene in automatico quando il telefono è in roaming - quindi all'estero e il credito presente nell'utenza è minore di € 5, onde consentire alle numerazioni che si trovano all'estero di poter effettuare traffico in uscita e contestualmente addebitare le chiamate effettuate in roaming (...), [aggiungendo che] tale opzione è stata regolarmente attivata da controparte ed ha prodotto gli addebiti come previsto da contratto e pubblicate sul sito ufficiale di TIM. liberamente consultabile [e riprodotto in memoria]"*.

Telecom Italia ha poi precisato di avere dato riscontro *"in data 21 novembre 2016 (Doc. 6)"* ad un nuovo reclamo dell'utente *"confermando la correttezza delle somme fatturate, corrispondenti a quanto previsto da contratto [aggiungendo inoltre che] ulteriori contatti telefonici risultanti a sistema riguarda[vano] la richiesta di invio della nota di credito, asseritamente non ricevuta, senza la quale il Sig. xxx rifiutava di corrispondere il residuo della fattura oggetto di contestazione, saldato solo in data 20 dicembre 2016"*.

In merito alla richiesta, avanzata dall'istante, relativa alla rifusione delle spese di procedura, l'operatore ha evidenziato che *"l'art. 19 al co. 6 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il rimborso delle spese, dispone espressamente che le spese chieste siano necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura [mentre] (...) l'istante si limita a chiedere genericamente [tali] spese (...), senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la norma citata"*.

L'operatore, infine ha concluso insistendo per il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto *"non potendo ammettersi un abbattimento/rimborso totale delle somme fatturate da TIM sulla base di una pretesa erroneità di calcolo che ha determinato l'emissione delle note di credito, anche e soprattutto in virtù del fatto che controparte ha pur sempre fruito di un servizio a fronte del quale è dovuto un corrispettivo"*.

### **3. La replica dell'istante**

L'istante in data 26 aprile 2017 ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva di replica, nella quale ha respinto quanto dedotto dall'operatore nella propria memoria, ribadendo integralmente quanto già espresso in istanza.

In particolare, l'utente con riferimento *"a quanto asserito [dall'operatore] in merito al rimborso di 123,33 euro relativo alla mai richiesta "Opzione cellulare 100" sulla numerazione fax 055 5001xxx"*, ha messo in rilievo che:

- *"essa corrisponde al rimborso di due fatture e non alla sola fattura indicata nella memoria Telecom (la n. 8L00517669), poiché è il frutto del rimborso anche della n. 8L00704476, ossia i conti 4 e 5 del 2016";*
- *"il conto 3/16, invece, contrariamente a quanto asserito [dall'operatore], ha dato luogo ad un diverso (e stavolta corretto perché dotato di nota di credito) storno sulla medesima numerazione per un importo di 700,00, ma è citato a sproposito dalla memoria avversaria, perché oggi non oggetto di causa";*
- *"ad oggi Telecom non ha provveduto all'emissione della nota di credito, primo adempimento amministrativo necessario per il corretto storno di fattura. E ciò a distanza di quasi un anno dal reclamo. Il fatto che si affermi in memoria avversaria che "probabilmente" verrà corrisposta su conto successivo, è asserzione di buona intenzione che non merita commento: ad oggi il rimborso non è stato emesso e se non verrà erogato entro l'udienza, sarà oggetto di sicura condanna. Di certo, la tardiva e non fattiva risposta*

*(dal luglio 2016 all'aprile 2017) di Telecom, la obbliga all'indennizzo per la mancata gestione del reclamo".*

*L'utente, in relazione alle "linee fisse 055 13594xxx e n. 055 13594xxx" (...) con riferimento al residuo rimborso di 850,00 euro a titolo di indebite fatturazioni per la medesima "Opzione cellulare 100" di cui sub A), [ha] precisa[to] che il prospetto contrattuale è molto chiaro nello stabilire la somma di 295,00 euro una tantum (Cifr. All.3 lett. a) GU14) ed il canone mensile in 285,00. Detto importo una tantum è stato addebitato e pagato con fattura del terzo bimestre 2015 (cifr. All. 3, lett. B, fattura n.2").*

*Sul punto parte istante ha poi evidenziato che "nelle fatture che vanno dal terzo bimestre 2015 al quinto bimestre 2016, sono stati addebitati (per circa 100,00 euro a fattura corrispondenti all'opzione su indicata e mai richiesta), denari che non corrispondono affatto al contratto summenzionato, che costituiscono indebito oggettivo e che, pertanto dovranno esser integralmente restituiti".*

*Parte istante ha poi contestato quanto dichiarato da Telecom Italia secondo cui la "suddetta restituzione non [è] stata oggetto di reclamo [in quanto ne sono stati presentati] (...) ben due: il primo del settembre 2016, il secondo effettuato da parte di Aduc per conto della propria Assistita. Inoltre, la domanda è stata oggetto dell'istanza UG (si vedano all. 3 lett. c), i) e All.4) al GU14") [evidenziando] che (...) come controparte ha ammesso (pur non rifondendo per adesso i denari sottratti) l'indebito di 123,00 euro a titolo di Opzione cellulare 100 sulla numerazione fax sub. A, altrettanto non potrà non ammetterla e riconoscerla, in relazione alla presente numerazione per le linee fisse, dovuta alla medesima opzione mai richiesta".*

*Ulteriore contestazione dell'utente attiene alla parte delle memorie di Telecom Italia laddove l'operatore "vorrebbe addebitare il distacco occorso dal 15.7.2016 al 18.7.2016 ad un presunto contestato inadempimento dello xxxx, [in quanto] non solo la raccomandata che controparte allega non è mai stata ricevuta dallo Studio (né se ne è del resto provato l'invio e la corretta ricezione), ma la sospensione del servizio, tanto ebbe a sorprendere in quei giorni il Cliente e gli stessi operatori del call center (...) che si pensò ad un guasto, mobilitando il tecnico che avrebbe dovuto verificare le apparecchiature in loco, [da ciò ne consegue che] non si è trattato (...) di una procedura di corretto distacco per morosità, come vorrebbe controparte, riman[endo], pertanto, pienamente dovuti gli indennizzi richiesti".*

*"In relazione agli addebiti effettuati n.7X3574074 (telefonia mobile)" parte istante ha messo in rilievo che:*

*- "il profilo tariffario allegato alla memoria avversaria in caso di traffico all'estero, "Top destination e Resto del mondo" (che peraltro allegano nella diversa formula Top destination e Resto del mondo bis...) individua cifre e parametri che non posso certo dirsi applicati al caso di specie. Infatti il Cliente nega di aver utilizzato le proprie utenze mobili sì da generare 310,00 euro (su numerazione 335 8413xxx) e 260,00 euro (su numerazione 339 8815xxx), in soli dieci giorni. A tal fine, poiché l'onere della prova è indiscutibilmente a carico della Telecom, e, non avendo al momento prodotto quest'ultima alcun tabulato oggettivo in merito, si dovrà procedere allo storno e rimborso integrale dell'addebito contestato";*

*- "Inoltre, il distacco occorso in data 14.12.2016 è illegittimo e va indennizzato. Infatti, non è vero che è avvenuto durante la richiesta da parte dello xxxx della nota di credito (invece già ricevuta), ma durante un ulteriore aperto reclamo relativo agli ulteriori addebiti contestati e non oggetto della nota in questione, nonché un chiarimento sulla predetta operazione (necessario stante la non riferita causa dello storno da parte di Telecom). Nessun avviso o preavviso di distacco è stato effettuato e lo xxx è rimasto con ben 4 linee mobili staccate non avendo altra possibilità se non quella di pagare i restanti importi per evitare l'aggravarsi del danno".*

*Parte istante, producendo la "ricevuta dell'importo corrisposto dal Cliente ad Aduc per la presente procedura, di cui si chiede integrale refusione, e [la] ricevuta di avvenuto saldo della fattura n.7X3574074 (sub C)", (...) ha infine insistito per l'accoglimento delle richieste formulate in istanza precisando, da*

ultimo, che *“nessuna prova avversaria è stata (...) fornita in atti della corretta procedura di distacco per morosità, che pertanto va dichiarata illegittima con conseguente indennizzo”*.

#### **4. Motivazione della decisione.**

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

*In primis* si osserva quanto di seguito esposto.

Non può essere accolta l'eccezione dell'operatore Telecom Italia circa l'inidoneità della documentazione proposta dall'istante a corredo istruttorio, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, comunque, l'utente ha allegato all'istanza la proposta di contratto denominata *“Azienda TuttoCompreso”*, le fatture contestate in relazione alle utenze fisse n. 055 13594xxx e n. 055 13594xxx dal 3° bimestre 2015 al 5° bimestre 2016, la fattura n. 7X03574074 del 14 settembre 2016 contestata in relazione alle utenze mobili di cui al contratto n. 888010919xxx denominato *“Tim Tutto Business”* nonché, da ultimo, il reclamo, inviato all'operatore, per il tramite di un Associazione di Consumatori, in data 11 gennaio 2017 mediante Pec, in cui l'utente esplicitava le proprie doglianze .

Sempre in via preliminare, la richiesta di cui al punto *sub v)* di *“integrale refusione (...) dell'importo corrisposto dal Cliente ad Aduc per la presente procedura”* non può trovare accoglimento in questa sede atteso che, l'oggetto della pronuncia di questa Autorità è limitato, ai sensi dell'art. 19, comma 4, dell'Allegato A, alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità ed esclude ogni richiesta risarcitoria, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Viceversa, può essere valutata in questa sede la liquidazione delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera medesima.

Nel merito

Sulla richiesta di storno delle somme contestate a titolo di traffico “roaming” internazionale e a titolo di ricariche automatiche.

L'istante ha contestato, con riferimento alla fattura n. 7X03574074 del 14 settembre 2016, l'addebito del traffico telefonico, a titolo di roaming sulla *“numerazione 3384876xxx”*, nonché *“gli importi fatturati indebitamente che [si] riferiscono alle (...) ricariche da 26,00 euro emesse durante il periodo di agosto 2016 sulle numerazioni cellulari 335-8413xxx e 339-8815xxx”*.

La doglianza dell'istante *sub i)* è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

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

*corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta” (delibere Agcom n. 2/13/CIR, 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). 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.*

Con riferimento alla fattispecie in esame si richiama altresì uno dei principi fondamentali in materia di tutela dei consumatori che prevede a carico dei gestori, l’impegno di avvertire l’utente nelle ipotesi in cui vengano superate le soglie di traffico consentite dal piano tariffario aderito. L’articolo 3, comma 6, della delibera n. 126/07/CONS, infatti, prevede che *“nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l’operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell’esaurirsi di dette quantità, dell’imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall’offerta precedentemente sottoscritta”*. Inoltre, gli utenti possono monitorare il livello dei propri consumi, grazie a specifiche disposizioni vigenti in materia di controllo della spesa. In particolare l’articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n.179/03/CSP prevede che *“gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall’uso del servizio oggetto del contratto”*. Il medesimo articolo, al comma 2, prevede il diritto dell’operatore di adottare *“strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l’avviso dell’abbonato o l’invio di fatture anticipate rispetto all’ordinaria cadenza di fatturazione”* (cfr. Delibera Agcom n. 109/14/CIR).

Sul punto viene, infine, in rilievo la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante *“Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali”* che all’articolo 2 disciplina, i sistemi di allerta e i limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che *“[g]li operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall’utente tra le diverse opzioni proposte dall’operatore, informino l’utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond”*.

Tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell’utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di “protezione” nei confronti del cliente, che deve essere reso “effettivo”, al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni “casuali” di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’istante circa il traffico addebitato a titolo di roaming internazionale Extra UE nel periodo di soggiorno all’estero, l’operatore Telecom Italia ha dedotto che *“dalle verifiche svolte sul n. 338.4876xxx su richiesta dello xxxx in data 28 settembre 2016, l’esponente società accertava l’esistenza dei messaggi di sblocco in fase di superamento della soglia di traffico convenuta e, di conseguenza, tutto il traffico generato all’estero risultava autorizzato dall’utilizzatore finale dell’apparato su cui era attiva la scheda SIM e l’ammontare degli addebiti per traffico roaming risultava (...) corretto e pienamente dovuto [in quanto] (...) il traffico era stato effettuato a consumo con l’opzione tariffaria “Resto del mondo”, attivata in data 29 luglio 2016, per un importo pari ad € 1.171,83, salvo successivamente disattivarla per sostituirla con l’opzione “Top Destination”*.

Parte istante, in relazione all’addebito del traffico a titolo di roaming, ha precisato, di non aver mai inoltrato il messaggio di sblocco eccependo, *“l’illigittimità del quantum fatturato perché (...) [superiore al] limite*

*previsto dalla normativa di settore (Del. 326110/CONS) che impone al gestore il blocco del traffico laddove si superino i 150.00 euro a ciclo di fatturazione rispetto al pattuito salvo esplicito sblocco via sms da parte dell'utente (...) mai effettuato o comunicato [all'operatore]*".

Pertanto, fermo il disconoscimento da parte dell'istante di non aver ricevuto alcun messaggio di *alert*, che lo avvisasse del superamento della soglia di euro 150,00 con riferimento alla "numerazione 3384876xxx", nonostante il traffico maturato nel periodo di soggiorno addebitato nella fattura n.7X03574074 del 14.9.2016, non risulta, all'esito delle risultanze istruttorie, che l'operatore Telecom Italia abbia conformato la propria condotta agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente a tutela dell'utenza, limitandosi a ribadire la correttezza degli addebiti contestati.

Con riferimento al messaggio di *alert*, è da evidenziarsi, infatti, che il gestore, per conformarsi alla normativa di settore sopra richiamata, avrebbe dovuto provare di aver inviato all'utente un messaggio contenente un'informazione completa relativa alla nuova tariffazione applicata nel Paese estero in cui si trovava (*ex multis* Delibera Agcom n. 117/15/CIR), tale da rendere effettivo il dovere di "protezione" nei confronti del cliente, al fine di evitare consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni "casuali" di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Inoltre, a prescindere dall'acquisizione del consenso informato e della riferibilità dello stesso all'intestatario dell'utenza telefonica o, comunque da un soggetto titolato, in quanto da esso autorizzato, si deve rilevare che la società Telecom Italia non ha fornito la documentazione di dettaglio del traffico dati, oggetto di contestazione, tale da consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, nonché del costo delle singole connessioni.

Dal canto suo, l'operatore, in parziale accoglimento dei "numerosi reclami" inviati dall'utente a seguito del ricevimento della "fattura n.7X03574074 del 14.9.2016 di [euro]2100,22", ha dedotto di aver emesso, in data 4 novembre 2016 a favore di parte istante, una "apposita nota di credito di € 1.023,83 (...) attesa la tardiva valorizzazione dei consumi con la nuova tariffazione, con conseguente abbuono del traffico effettuato oltre la soglia mensile di € 200,00" anche se, secondo parte istante, emessa "senza indicare l'esatto riferimento agli importi stornati, ma [riferendosi ad ] un generico traffico roaming (doc. E)"

Occorre a tal proposito precisare che, con riferimento alla soglia scelta dall'utente, si richiama quanto previsto dal comma 6 dell'art.2 della Delibera 326/10/CONS per cui si applica la soglia dati di € 50,00 (o euro 150,00 per utenze affari e, comunque, di € 5000 per i paesi extra UE) a partire dal 1° gennaio 2011 per tutti i clienti che non abbiano scelto "entro il 31 dicembre 2010" una soglia diversa tra quelle proposte. La disposizione transitoria, dunque, si propone di gestire il passaggio ad un regime "regolamentare" delle soglie di spesa dati all'estero non eludibile se non attraverso espressa volontà contraria dell'utente solo al raggiungimento degli avvisi di raggiungimento limite e di blocco dell'utenza onde evitare generazione inconsapevole di traffico; in tal senso il richiamo all'applicazione dei commi 2 e 3 quanto a notifiche e consensi.

Tutto ciò premesso, considerato che la condotta di Telecom Italia non è stata conforme alle disposizioni previste dalla citata delibera n. 326/10/CONS in tema di sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, in parziale accoglimento della richiesta *sub i*) l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante, mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato nella fattura contestata "n.7X03574074 del 14.9.2016" per euro 1.192,40 oltre IVA a titolo di traffico telefonico in roaming internazionale Extra UE al netto della nota di credito di € 1.023,83 emessa e al netto della somma di euro 150,00 quale soglia prevista dall'art. 2, comma 6, Delibera 326/10/CONS provvedendo al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta relativa a tale somma.

Analogamente, l'operatore, in relazione alla contestata opzione "Ricarica estero 26", ha dedotto che essa "è stata regolarmente attivata da controparte ed ha prodotto gli addebiti come previsto da contratto e pubblicate sul sito ufficiale di TIM. liberamente consultabile" precisando altresì che per "Ricarica estero 26 si intende la ricarica che avviene in automatico quando il telefono è in roaming - quindi all'estero e il credito presente nell'utenza è minore di € 5, onde consentire alle numerazioni che si trovano all'estero di poter effettuare traffico in uscita e contestualmente addebitare le chiamate effettuate in roaming (...)".

Da parte sua l'utente, a seguito del ricevimento della "fattura n.7X03574074 del 14.9.2016 di [euro]2100,22" ha contestato con vari reclami, da ultimo con quello inviato in data 11 gennaio 2017, a mezzo pec, l'addebito degli "importi fatturati indebitamente che [si] riferi[vano] alle quotidiane ricariche da 26,00 euro emesse durante il periodo di agosto 2016 sulle numerazioni cellulari 335-8413xxx e 339-8815xxx", negando altresì "di aver utilizzato le proprie utenze mobili sì da generare 310,00 euro (su numerazione 335 8413xxx) e 260,00 euro (su numerazione 339 8815xxx), in soli dieci giorni".

In conseguenza della contestazione e dopo aver corrisposto "in data 20 dicembre 2016 (...) la parte residua della fattura tutt'oggi in contestazione [per un importo pari ad euro 1.076,39]" parte istante ha richiesto all'operatore il "rimborso di quanto corrisposto a titolo di residuo della fattura n. 7X03574074 (Doc. 4) e, più esattamente, della somma di € 738,57 derivante dagli addebiti roaming effettuati dalle utenze mobili" laddove, sul punto, Telecom Italia ha ribadito "la correttezza delle somme fatturate, corrispondenti a quanto previsto da contratto [precisando che] "su dette linee, lo studio istante ha prescelto il profilo commerciale "Top Destination e resto del mondo" per ricaricabile (Doc. 5), attivo sulle linee (...)in consistenza come da riepilogo (...) contenuto nella fattura (...) [n. 7X03574074].

Al riguardo 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 di adeguata informativa da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha sottoscritto l'opzione contrattuale denominata "Ricarica estero 26", ritenendo di non incorrere in una fatturazione di importi così elevata in relazione alla sua applicazione automatica in caso di viaggi all'estero, considerato inoltre che l'utente "dovendosi recare all'estero per il periodo estivo", aveva espressamente richiesto al gestore l'attivazione di "una opzione che limitasse significativamente i costi di roaming internazionale", mentre Telecom Italia aveva attivato "l'opzione [denominata] Resto del Mondo, anziché, (...) la miglior offerta [denominata] Top Destination, (...) attivata [successivamente].

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova ribadire 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".

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali

del consumatore quello “*ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità*” nei rapporti di consumo.

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 buona fede 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.

L’operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’utente, si è limitato a dedurre in memoria “*la correttezza delle somme fatturate, corrispondenti a quanto previsto da contratto [specificando inoltre che l’opzione] Ricarica estero 26, (...) è stata regolarmente attivata da controparte ed ha prodotto gli addebiti (...) previsti (...) [risultando altresì] pubblicat[a] sul sito ufficiale di TIM liberamente consultabile*” mentre nella comunicazione, agli atti, inviata all’utente in data 21 novembre 2016 Telecom Italia si è limitata a precisare genericamente in memoria “*la piena regolarità del contratto [n. 888010919xxx] essendo conforme alle condizioni generali di abbonamento*”

Dalla documentazione in atti non si evince, quindi, che l’operatore abbia informato in maniera esaustiva l’utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura in relazione all’opzione “*ricarica estero 26*”. È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami inviati dall’istante. Infatti, a fronte delle segnalazioni documentate agli atti e delle richieste dell’utente, il gestore ha omesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili.

Pertanto, in parziale accoglimento della richiesta *sub i)* l’istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile - amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) degli importi addebitati nella fattura n. 7X03574074 del 14 settembre 2016, in relazione alle utenze mobili relative al contratto n. 888010919316, sulla base dell’opzione “*ricarica estero 26*”.

Sull’applicazione di un profilo tariffario difforme da quello prospettato in sede di adesione contrattuale con riferimento alle utenze fisse n. 055 13594xxx, n. 055 13594xxx e n. 055 5001xxx

La domanda *sub ii)* può essere parzialmente accolta nei termini di seguito esposti.

Parte istante ha lamentato l’applicazione di un profilo tariffario avente condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle originariamente previste nel contratto, sottoscritto tra l’intestatario e Telecom Italia, in sede di emissione delle fatture di pagamento successive alla sottoscrizione del contratto, in relazione alle utenze fisse n. 055 13594xxx, n. 055 13594xxx e n. 055 5001xxx . Di contro l’operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione applicata, insistendo per il rigetto dell’istanza “*meritevole di essere respinta perché ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio*”.

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, in relazione alle utenze fisse n. 055 13594xxx, n. 055 13594xxx e n. 055 5001xxx, confidando di stipularlo alle condizioni che prevedevano un "*addebito mensile di 285,00 euro onnicomprensivo (doc. A) per i servizi di telefonia fissa e internet (totale 570,00 euro a fattura bimestrale)*"; non ritenendo quindi di incorrere nella fatturazione di importi eccedenti a tale cifra, avendola intesa come onnicomprensiva di ogni altra spesa.

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), come già sopra evidenziato 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 buona fede 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, infine, ricordare che "*con riferimento 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, la società istante ha rappresentato di aver aderito, in data 27 ottobre 2014, ad un contratto, con "*addebito mensile di 285,00 euro onnicomprensivo (doc. A) per i servizi di telefonia fissa e internet (totale 570,00 euro a fattura bimestrale)*"; non ritenendo quindi di incorrere nella fatturazione di importi eccedenti a tale cifra.

Parte istante, a seguito del ricevimento di fatture con "*importi superiori a far data dalla fattura Terzo bimestre 2015 fino a quella del Quinto Bimestre 2016 comprese, per 117,74 euro in eccedenza nella prima ora indicata, 33,33 euro nell'ultima e 100,00 euro in eccedenza in tutte le altre comprese fra le due, per*

*un totale di 850,00 euro (docc. B)”, provvedeva a contestare le stesse, prima mediante comunicazione del 16 settembre 2016, il cui ricevimento è stato però contestato dall’operatore che precisava in memoria come “mai prima d’ora risulta essere stato formulato alcun reclamo in tal senso nei confronti di TIM, (...) per un’asserita errata fatturazione”, poi mediante reclamo, agli atti del procedimento, inviato via PEC in data 11 gennaio 2017 e non riscontrato da Telecom nel quale veniva, sul punto, richiesto all’operatore “il rimborso di quanto corrisposto in eccedenza relativamente ai contratti sub i e sub 3, nelle fatture su indicate, per un totale di 974,40 euro”.*

Di converso l’operatore, nelle proprie memorie difensive, ha ritenuto gli importi addebitati con riferimento alle utenze fisse n. 055.13594xxx e n. 055.13594xxx, “conformi alle condizioni economico-contrattuali pattuite fra le parti”, precisando che “la spesa bimestrale indicata dallo xxxx, non considera che il preventivo sub doc. 3 allegato al formulario di definizione - avente ad oggetto il centralino ATC Trunksip con “Azienda Tutto Compreso” reca sia gli importi su base mensile che quelli richiesti dall’operatore telefonico “una tantum” e, pertanto, riportati sul primo conto telefonico successivo alla conclusione del contratto (vale a dire il conto telefonico n. 3/15 della linea n. 055.13594xxx), [di conseguenza le] (...) somme [addebitate], ben lungi dall’essere non dovute ed eccedenti le condizioni economico-contrattuali accettate, corrispondono agli addebiti previsti da contratto”.

Nel ribadire la propria posizione, l’utente, nelle memorie di replica in relazione alle “linee fisse 055 13594xxx e n. 055 13594xxx ha precisato che “con riferimento al residuo rimborso di 850,00 euro a titolo di indebite fatturazioni per la medesima “Opzione cellulare 100” di cui sub A), (...) il prospetto contrattuale è molto chiaro nello stabilire la somma di 295,00 euro una tantum (Cifr. All.3 lett. a) GU14) ed il canone mensile in 285,00 [aggiungendo che] detto importo una tantum è stato addebitato e pagato con fattura del terzo bimestre 2015 (cifr. All. 3, lett. B, fattura n.2”) [evidenziando specificatamente che] nelle fatture che vanno dal terzo bimestre 2015 al quinto bimestre 2016, sono stati addebitati (per circa 100,00 euro a fattura corrispondenti all’opzione su indicata e mai richiesta), denari che non corrispondono affatto al contratto summenzionato, che costituiscono indebito oggettivo e che, pertanto dovranno esser integralmente restituiti”.

Un separato esame merita poi la vicenda relativa alla numerazione 055 5001xxx, adibita all’uso esclusivo del fax, in relazione alla quale l’utente aveva ricevuto “importi fatturati [a titolo di opzione cellulare] in eccedenza nelle fatture del Terzo, Quarto e Quinto Bimestre 2016, rispettivamente per importi di 700,00 euro, 100,00 euro e 23,33 euro” e che, in accoglimento dei reclami dell’utente “n. 8582388011 e n. 866454775” l’operatore, provvedeva a stornare, in particolare “la somma di 700,00 (...) con nota di credito”, predisponendo inoltre “il rimborso di € 123,33 + iva,[residui che sarebbe dovuto essere] (...) accreditato sul conto telefonico n. 3/2017 [all’epoca](in via di emissione), come [era stato]anticipato al cliente finale con lettera del 7 febbraio 2017 (Doc. 1)” ma, secondo quanto sostenuto dall’utente, “al momento non ancora ricevut[o]”

Nel caso di specie è, quindi, lo stesso operatore che nelle proprie memorie ha ritenuto fondata la segnalazione con la quale parte istante in “data 18 luglio 2016, (...) [ha richiesto] il rimborso del canone relativo a Opzione cellulare 100, (...) erroneamente addebitato” sulla fattura n. 8L00517669 del 7 giugno 2016 per euro 100,00 e sulla fattura n. 8L00704476 del 5 agosto 2016 per euro 23,33, in relazione al n. 055.5001xxx adibito all’uso esclusivo del fax. Agli atti del procedimento risulta, infatti, allegata la lettera con la quale Telecom Italia, in data 7 febbraio 2017, in relazione all’oggetto “Linea 0555001xxx Conto 4 e 5/16” ha comunicato all’utente “di aver disposto il rimborso dell’importo complessivo di Euro 123,33 (+ iva), tramite accredito su fattura di prossima emissione della linea 0555001xxx, riferito al canone dell’opzione cellulari addebitato sui conti in oggetto”.

Nel caso di specie, il reclamo del 16 settembre 2016, quello successivo del 11 gennaio 2017 agli atti del procedimento, e la documentazione allegata all’istanza offrono evidenza dell’oggetto di contestazione

dell'istante: la difformità delle condizioni economiche che, con la sottoscrizione del contratto, l'istante medesimo si attendeva di stipulare, alle condizioni originariamente prospettate in sede di adesione contrattuale.

Occorre qui, preliminarmente, precisare che l'operatore pur contestando il ricevimento del reclamo del 16 settembre 2016 che non risulta inviato ai recapiti riconducibili a Telecom Italia, con il successivo reclamo del 11 gennaio 2017, inviato dall'utente mediante Pec, ha sicuramente preso piena e consapevole conoscenza delle doglianze esplicitate dall'utente.

A fronte di ciò, deve rilevarsi, che le argomentazioni difensive di Telecom Italia, non risultano sufficienti a ritenere giustificati i costi contestati dall'istante, atteso che l'operatore avrebbe dovuto quantomeno indicare, a seguito dei reclami e delle segnalazioni dell'utente, quale fosse il costo effettivo del piano tariffario applicato ed allegare il prospetto riepilogativo dei relativi costi con l'indicazione delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Ed è presumibile che l'utente, convinto di avere sottoscritto un contratto, per le utenze n. 055 13594xxx, n. 055 13594xxx e n. 055 5001xxx, per una spesa omnicomprensiva di euro 285,00 mensili oltre al pagamento di una somma di 295,00 euro una tantum, così come previsto nel prospetto contrattuale allegato, non avrebbe aderito ad un'offerta che prevedesse l'addebito di costi "a consumo" per le chiamate ai cellulari, di gran lunga superiori rispetto a quelli previsti nell'originario contratto sottoscritto tra le parti, ed eccedenti al *quantum* predeterminato.

In altri termini, 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, a seguito della sottoscrizione del contratto per le utenze n. 055 13594xxx, n. 055 13594xxx e n. 055 5001xxx, con particolare riferimento ai costi relativi all'utilizzo dei servizi con traffico a consumo.

Ne deriva che la società Telecom Italia, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'istante, mediante il ricalcolo della fatturazione emessa, inerente alle utenze n. 055 13594xxx, n. 055 13594xxx con riferimento alle fatture contestate ricomprese nel periodo che va "dal terzo bimestre 2015 al quinto bimestre 2016" provvedendo a stornare e rimborsare (in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza), in relazione alle fatture n. 8L00383626 del 5 aprile 2015, n. 8L00382792 del 5 aprile 2015, n. 8L00564691 del 5 giugno 2015, n. 8L0056043 del 5 giugno 2015, n. 8L00765427 del 6 agosto 2015, n. 8L00747016 del 6 agosto 2015, n. 8L00937504 del 6 ottobre 2015, n. 8L00953276 del 6 ottobre 2015, n. 8L01118211 del 7 dicembre 2015, n. 8L01124877 del 7 dicembre 2015, n. 8L00178726 del 5 febbraio 2016, n. 8L00159846 del 5 febbraio 2016, n. 8L00360581 del 6 aprile 2016, n. 8L00354211 del 6 aprile 2016, n. 8L00521060 del 7 giugno 2016, n. 8L00536120 del 7 giugno 2016, n. 8L00708506 del 5 agosto 2016, n. 8L00694427 del 5 agosto 2016, l'importo indebitamente fatturato in eccedenza a titolo di traffico a consumo rispetto alla spesa omnicomprensiva di euro 285,00 mensili, oltre al pagamento di una somma di 295,00 euro una tantum, al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

L'operatore è inoltre tenuto, in relazione all'utenza 055 5001xxx, adibita all'uso esclusivo del fax, alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'istante, mediante rimborso (qualora ancora non effettuato) del canone relativo a "Opzione cellulare 100", erroneamente addebitato sulla fattura n. 8L00517669 del 7 giugno 2016 per euro 100,00 e sulla fattura n. 8L00704476 del 5 agosto 2016 per euro 23,33, per un importo complessivo di Euro 123,33 (+ iva).

#### Sulla sospensione dell'utenza n. 055.13594xxx.

Parte istante ha lamentato la sospensione, dell'utenza *de qua* laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

La doglianza *sub iii)* in relazione alla sospensione dell'utenza fissa n. 055.13594xxx è meritevole di accoglimento per quanto di seguito esposto.

*In primis* si richiama la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, in proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *"in modo regolare, continuo e senza interruzioni"*. Si rammenta, inoltre, che le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato l'indebita sospensione del servizio telefonico relativo all'utenza n. 055.13594xxx *"dal 9.7.2016 al 14.7.2016, e dal 15.7.2016 al 18.7.2016, senza alcun preavviso o contestazione scritta o orale"* per un totale di n. 9 giorni.

Di contro l'operatore, lasciando incontestata l'avvenuta sospensione del servizio nei giorni indicati dall'utente, ha dedotto che *"in data 8 giugno 2016, (...) [aveva]invia[to] apposita lettera di sollecito di pagamento per il succitato conto (Doc. 2) che, rimasto privo di esito, provocava la successiva sospensione dell'utenza n. 055.13594xxx in data 7 luglio 2016, riattivata a seguito della regolarizzazione contabile amministrativa avvenuta in data 11 luglio 2016"*, precisando infine che *"la sospensione è dunque da imputarsi unicamente allo xxxx che ha subito le ricadute negative del proprio inadempimento"*.

Nelle proprie memorie di replica, l'utente, ribadendo la propria ricostruzione dei fatti, ha aggiunto che *"la raccomandata che controparte allega non è mai stata ricevuta dallo Studio (né se ne è del resto provato l'invio e la corretta ricezione), (...), [ne consegue che] non si è trattato (...) di una procedura di corretto distacco per morosità, come vorrebbe controparte, riman[endo], pertanto, pienamente dovuti gli indennizzi richiesti"*.

Dunque, nella fattispecie in esame, non risulta agli atti che l'operatore abbia fornito, prima della lamentata sospensione del servizio medesimo, adeguata prova di ricevimento da parte dell'utente di alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del *"Regolamento"* di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A che prevede *"l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*.

Ne consegue che la società Telecom Italia, non avendo provato di avere operato la sospensione in condizioni di legittimità, è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile in ordine all'illegittima sospensione del servizio telefonico sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio

Ai fini della determinazione del periodo di sospensione indennizzabile, occorre fare riferimento ai periodi indicati dall'utente in istanza e non contraddetti dall'operatore in memoria, ovvero *“dal 9.7.2016 al 14.7.2016, e dal 15.7.2016 al 18.7.2016”* per un totale di *“9 giorni”*.

Ne discende che l'istante, per i 9 giorni complessivi di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 135,00 (centotrentacinque/00), computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* x n. 9 giorni.

L'istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 055.13594xxx *“dal 9.7.2016 al 14.7.2016, e dal 15.7.2016 al 18.7.2016”* nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Sulla sospensione delle utenze mobili di cui al contratto n. 888010919xxx.

Parte istante ha lamentato la sospensione, non preavvisata, delle utenze mobili n. 334-3997xxx, 335-8413xxx, 338-4876xxx, e 339-8815xxx, di cui al contratto n. 888010919xxx, *“dal 14.12.2016 (...) al 21.12.2016 (...) [giorno in cui] (...) il servizio è stato ripristinato”* laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

La doglianza *sub iii)* in relazione alla sospensione delle utenze mobili riferite al contratto n. 888010919xxx è meritevole di accoglimento per quanto di seguito esposto.

Nel caso di specie, l'istante ha infatti lamentato la sospensione del *“servizio sulle numerazioni dei cellulari [n. 334-3997xxx, 335-8413xxx, 338-4876xxx, e 339-8815xxx], di cui al contratto [n. 888010919xxx] (...) dal 14.12.2016 (...) al 21.12.2016 (...) [giorno in cui] (...) il servizio è stato ripristinato (...) [dopo aver corrisposto] in data 20 dicembre 2016 la parte residua della fattura tutt'oggi in contestazione,”* precisando che tale sospensione è avvenuta da parte dell'operatore *“in data 14 dicembre 2016 (...) senza preavviso ed a reclamo ancora aperto”*, per un totale di n. 8 giorni.

Di contro l'operatore, lasciando incontestata l'avvenuta sospensione del servizio nei giorni indicati dall'utente, ha dedotto la correttezza del proprio operato *“atteso quanto previsto dall'art. 5 delle Condizioni generali del contratto multibusiness (“Nell'ipotesi di mora, Telecom avrà diritto di sospendere il Servizio, ivi incluse le linee con attiva un'offerta ricaricabile e con presente del Credito Residuo”) (Doc. 3), sicché la condotta posta in essere dall'esponente società non può essere ritenuta suscettibile di indennizzo, perché esattamente prevista da contratto e/o conosciuta dall'istante al momento della sottoscrizione del contratto”*.

Nelle proprie memorie di replica l'utente, ribadendo la propria posizione, ha quindi precisato che *“il distacco occorso in data 14.12.2016 è illegittimo e va indennizzato (...) [atteso che] nessun avviso o preavviso di distacco è stato effettuato e [che]lo xxxx è rimasto con ben 4 linee mobili staccate non avendo altra possibilità se non quella di pagare [in data 20 dicembre 2016] i restanti importi [pari ad euro 1.076,39] per evitare l'aggravarsi del danno”*.

Nella fattispecie in esame, a fronte della dedotta illegittima sospensione del servizio, spettava a Telecom Italia provare di avere operato la sospensione in condizioni di legittimità; invece, l'operatore non ha fornito, agli atti, adeguata prova di avere effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso così come invece previsto dall'art. 5, comma 1, del *“Regolamento”* di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A.

Ne consegue che la società Telecom Italia è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile in ordine all'illegittima sospensione del servizio telefonico sulle utenze *de quibus* e che, pertanto, deve essere

ricosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*, parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 14 dicembre 2016 (data indicata dall'utente d'inizio della sospensione e non contestata dall'operatore) ed il *dies ad quem* nel 21 dicembre 2016, data della riattivazione delle stesse, confermata dall'utente.

Ne discende che parte istante, per i giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad 480,00 (quattrocentottanta/00) computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per n. 8 giorni di sospensione delle utenze mobili n. 334-3997xxx, 335-8413xxx, 338-4876xxx, e 339-8815xxx.

#### Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante ha lamentato la mancata risposta a *"plurimi reclami"*. Agli atti risultano, infatti, reclami con diverso oggetto:

- il reclamo del 16 settembre 2016 e quello del 11 gennaio 2017, inviato per PEC con cui lamentava, in relazione al contratto sottoscritto con l'operatore in data 27 ottobre 2014 per le linee fisse n. 055 13594xxx e n. 055 13594xxx, l'addebito nelle fatture, *"a far data dalla fattura [del]Terzo bimestre 2015 fino a quella del Quinto Bimestre 2016"* di importi eccedenti il contratto e la sospensione delle linee telefoniche.

- il reclamo del 28 settembre 2016, cui seguivano le segnalazioni del 14 e 28 novembre 2016, trasmessi tramite FAX, e da ultimo il reclamo del 11 gennaio 2017, inviato per PEC, con i quali contestava, in relazione al *"Contratto Miltibusiness n. 888010919xxx"*, gli importi addebitati, a titolo traffico roaming internazionale, nella fattura n. 7X03574074 del 14 settembre 2016.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste *sub iv)* di parte istante sono meritevoli di accoglimento, come di seguito precisato.

Innanzitutto, occorre preliminarmente precisare che l'utente, in relazione al reclamo del 16 settembre 2016, non ha fornito, agli atti, prova del ricevimento dello stesso da parte dell'operatore.

Il suddetto reclamo risulta infatti inviato al recapito xxx@xxx.it con oggetto *"richiesta da inoltrare a telecom"* non direttamente riconducibile all'operatore, laddove il gestore telefonico nelle proprie memorie difensive ha contestato il ricevimento dello stesso rilevando che *"mai prima d'ora risulta essere stato formulato alcun reclamo in tal senso nei confronti di TIM, convenuto in questa sede per la prima volta per un'asserita errata fatturazione"*. Pertanto il presente reclamo non può, in tale sede, essere valutato ai fini indennizzatori.

Con riferimento alla contestazione degli addebiti relativi alle linee fisse n. 055 13594xxx e n. 055 13594xxx, verrà dunque preso in considerazione il reclamo in atti inviato in data 11 gennaio 2017, a mezzo pec, per il quale non risulta alcun riscontro da parte dell'operatore.

In relazione alla contestazione degli importi addebitati nella fattura n. 7X03574074 del 14 settembre 2016, a titolo traffico roaming, parte istante ha altresì lamentato di aver inviato all'operatore, in data 28 settembre 2016, un primo Fax mediante il quale procedeva alla contestazione di tali addebiti fatturati in relazione al

contratto “n. 888010919xxx”, cui seguivano gli ulteriori reclami, inviati via FAX, rispettivamente in data 14 e 28 novembre 2016 “rimast[i] (...) senza risposta”, aventi ad oggetto la richiesta di chiarimenti in relazione alla fattura n.7X03574074 ed infine il reclamo del 11 gennaio 2017, inviato per PEC Di contro, il gestore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

In relazione alla contestazione della fattura n. 7X03574074, verrà dunque preso in considerazione il reclamo in atti inviato tramite Fax del 28 settembre 2016, trattandosi di reclami che fanno riferimento alla medesima *res controversa* (art. 12, comma 2, del citato regolamento sugli indennizzi).

L’operatore ha, sul punto, dedotto di avere dato riscontro “in data 21 novembre 2016 (Doc. 6)” ad un nuovo reclamo dell’utente “confermando la correttezza delle somme fatturate, corrispondenti a quanto previsto da contratto”. A sostegno della propria posizione, Telecom Italia ha quindi allegato tale comunicazione recante “Contratto Multibusiness n. 888010919xxx” nella quale sostiene la legittimità del proprio operato confermando, semplicemente, “la piena regolarità del contratto in oggetto” senza però fornire ulteriori elementi di chiarimento al fine di una opportuna gestione del cliente ed in assenza di prova, attesa la contestazione dell’istante, del ricevimento di tale riscontro da parte dell’utente stesso.

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 mancata risposta al reclamo, giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”.

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 a carico dell’operatore Telecom Italia, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore si determina quanto segue:

- per la mancata risposta al reclamo del 11 gennaio 2017, il *dies a quo* nella data del 10 febbraio 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 9 marzo 2017, data dell’udienza di conciliazione;
- per la mancata risposta al reclamo del 28 settembre 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 28 ottobre 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 9 marzo 2017, data dell’udienza di conciliazione.

Pertanto, la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all’istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, per l’omessa risposta del reclamo del 11 gennaio 2017, un indennizzo pari all’importo di euro 57,00 (cinquantasette/00) computato secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* per n. 57 giorni. Parimenti per l’omessa risposta del reclamo del 28 settembre 2016, un indennizzo pari all’importo di euro 132,00 (centotrentadue/00) computato secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* per n. 132 giorni.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell’istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 150,00 a titolo di spese di procedura, tenuto conto che lo stesso ha presenziato sia all’udienza di conciliazione che di definizione ed ha fatto ricorso all’assistenza legale.

**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 dallo Studio Associato Agostini, nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
  - a) della somma di euro 135,00 a titolo di sospensione dell'utenza n. 055.13594xxx;
  - b) della somma di euro 480,00 a titolo di sospensione delle utenze mobili di cui al contratto n. 888010919xxx;
  - c) della somma di euro 57,00 a titolo di omessa risposta al reclamo del 11 gennaio 2017;
  - d) della somma di euro 132,00 a titolo di omessa risposta al reclamo del 28 settembre 2016
  - e) della somma di euro 150,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante, mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato nella fattura contestata "*n.7X03574074 del 14.9.2016*" a titolo di traffico telefonico in roaming internazionale Extra UE per euro 1.192,40 oltre IVA al netto della nota di credito di € 1.023,83 emessa al netto della somma di euro 150,00 quale soglia prevista dall'art. 2, comma 6, Delibera 326/10/CONS e di quanto addebitato sulla base dell'opzione "*ricarica estero 26*", in relazione alle utenze mobili relative al contratto n. 888010919xxx, provvedendo al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta relativa a tale somma.
- 3) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante, mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato nella fattura contestata "*n.7X03574074 del 14.9.2016*" a titolo di traffico telefonico in roaming internazionale Extra UE per euro 1.192,40 oltre IVA al netto della nota di credito di € 1.023,83 emessa al netto della somma di euro 150,00 quale soglia prevista dall'art. 2, comma 6, Delibera 326/10/CONS e di quanto addebitato sulla base dell'opzione "*ricarica estero 26*", in relazione alle utenze mobili relative al contratto n. 888010919xxx, provvedendo al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta relativa a tale somma.
- 4) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante, mediante il ricalcolo della fatturazione emessa, inerente alle utenze n. 055 13594xxx, n. 055 13594xxx con riferimento alle fatture contestate ricomprese nel periodo che va "*dal terzo bimestre 2015 al quinto bimestre 2016*" provvedendo a stornare e rimborsare (in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza), in relazione alle fatture n. 8L00383626 del 5 aprile 2015, n. 8L00382792 del 5 aprile 2015, n. 8L00564691 del 5 giugno 2015, n. 8L0056043 del 5 giugno 2015, n. 8L00765427 del 6 agosto 2015, n. 8L00747016 del 6 agosto 2015, n. 8L00937504 del 6 ottobre 2015, n. 8L00953276 del 6 ottobre 2015, n. 8L01118211 del 7 dicembre 2015, n. 8L01124877 del 7 dicembre 2015, n. 8L00178726 del 5 febbraio 2016, n. 8L00159846 del 5 febbraio 2016, n. 8L00360581 del 6 aprile 2016, n. 8L00354211 del 6 aprile 2016, n. 8L00521060 del 7 giugno 2016, n. 8L00536120 del 7 giugno 2016, n. 8L00708506 del 5 agosto 2016, n. 8L00694427 del 5 agosto 2016, l'importo indebitamente fatturato in eccedenza a titolo di traffico a consumo rispetto alla spesa omnicomprensiva di euro 285,00 mensili, oltre al pagamento di una somma di 295,00 euro una tantum, al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 18 del 7 marzo 2022**

5) in relazione all'utenza n. 055 5001xxx, adibita all'uso esclusivo del fax, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante, mediante rimborso del canone relativo a "Opzione cellulare 100", erroneamente addebitato sulla fattura n. 8L00517669 del 7 giugno 2016 per euro 100,00 e sulla fattura n. 8L00704476 del 5 agosto 2016 per euro 23,33, per un importo complessivo di Euro 123,33 (+ iva).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti Punto 1: lettera a), lettera b), lettera c), lettera d), Punto 2, Punto 3, Punto 4, Punto 5 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**

*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.)