



**DELIBERAZIONE**  
**n. 9 del 9 febbraio 2021**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 590-17 xxxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

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

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

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

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

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

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

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

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

**VISTA** la Delibera 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. 590 del giorno 8 novembre 2017 con cui il Sig. Massimiliano Mangoni chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

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

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

L'istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 88811359xxx con la società Telecom Italia lamenta, in relazione all'utenza n. 380 2667xxxx, la difformità delle condizioni contrattuali applicate rispetto al contratto sottoscritto, la mancata riparazione dell'apparecchio cellulare prevista dall'assistenza tecnica inclusa nel noleggio dell'apparato, nonché l'applicazione dei costi per il recesso.

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

- in data 6 giugno 2016 aderiva ad una offerta economica, proposta mediante *call center* dell'operatore Telecom, avente ad oggetto "l'acquisto [di un telefono] cellulare e [la stipula di un] contratto telefonico con partita iva", e così composta: "euro 20,00 [mensili per] telefonate (...) illimitate verso tutti, euro 14,00 [mensili per l'acquisto di un] telefono [cellulare] compres[a] la [assicurazione] casco, euro 1,00 [mensili per l'acquisto di una] scheda tablet", per un [totale di] euro 35 al mese [più] iva (...) tutto illimitato";
- rilevava, pertanto, che l'importo delle fatture doveva essere di "euro 70,00 più iva ogni due mesi tutto illimitato";
- dopo l'attivazione del contratto, procedeva al pagamento delle prime 4 fatture pervenute, rispettivamente la "prima bolletta [di] euro 140,92, [la] seconda bolletta [di] euro 144,98, [la] terza bolletta [di] euro 146,92, [la] quarta bolletta dopo aver staccato tutto senza telefonare (...) [di] euro 93,89, mentre non effettuava il pagamento delle successive 2 fatture ricevute, rispettivamente, [la] quinta bolletta [di] euro 263,89 [e la] sesta bolletta [di] euro 373,95";
- successivamente, riceveva una richiesta di "recupero crediti [di] euro 637,94";
- in data 28 settembre 2017 inviava un reclamo a mezzo FAX con cui, oltre a lamentare una errata fatturazione rispetto alle condizioni contrattuali sottoscritte, comunicava all'operatore di avere "disdetto il contratto telefonico" manifestando altresì la volontà di continuare a pagare il cellulare, che nel frattempo si era rotto, e per il quale l'istante aveva richiesto, senza successo, la riparazione all'operatore.

In data 7 novembre 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) *“la riparazione del cellulare [che nel frattempo si era rotto a causa di una caduta] come [previsto]da[l] contratto [di assicurazione] casco”* continuando *“a pagare il solo cellulare”*;
- ii) *“il [ri]conteggio delle bollette pagate e la restituzione dei soldi in più che [sono stati] pagat[i]”*.

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

La società Telecom Italia, in data 11 dicembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha contestato *“integralmente le richieste rivolte a TIM da controparte in quanto infondate in fatto ed in diritto, sottolineando peraltro come la mancata allegazione di qualsivoglia documentazione valida a sostegno di quanto richiesto rende l'istanza oggettivamente priva di supporto probatorio e conseguentemente chiaramente infondata (non sono state depositate neanche le fatture di cui si chiede la restituzione degli importi, né tantomeno la prova dell'avvenuto pagamento)”*.

Nel merito ha evidenziato che:

- *“la fatturazione non è mai stata difforme da quanto pattuito”*;
- *“[l]'istante ha chiesto assistenza tecnica per l'apparato dopo aver cessato la linea con TIM, [e che] pertanto gli sono state addebitate le rate del terminale in unica soluzione con relativo recupero dello sconto, come da condizioni contrattual[i]”*;
- *“sul conto n. 3/2017 (...) è presente l'addebito dei costi di recesso anticipato per servizio opzionali di € 100,00 (IVA inclusa) + rateo quota contributo fino al 21/02/2017 e sul conto n. 4/2017 (...) [è] presente [il] riscatto apparato per € 444”*.

L'operatore conclude evidenziando che *“[a]d oggi risulta un totale scoperto, pari ad € 637,74 (...) di totale competenza del Sig. Mangoni”*.

## **3. Motivazione della decisione.**

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

*In primis* si rileva che:

- 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 sporto reclamo in cui esplicitava le proprie doglianze e contestava, in particolare, gli importi ritenuti eccedenti da quanto pattuito in sede precontrattuale;
- la domanda *sub i)* volta ad ottenere *“la riparazione del cellulare”* in conformità delle condizioni contrattuali sottoscritte, esula in quanto tale dalla competenza di questo Corecom, atteso il

carattere vincolato, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, della pronuncia a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Tuttavia, in un'ottica di *favor utentis*, la predetta domanda verrà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, richiamando quanto statuito dalle Linee Guida ex Delibera Agcom n. 276/13/CONS (par. III.1.3).

Pertanto, la presente disamina avrà ad oggetto la difformità dell'applicazione delle condizioni contrattuali pattuite, inclusa quella relativa all'assistenza tecnica prevista per il cellulare noleggiato, nonché l'addebito dei costi di recesso.

Al riguardo è opportuno precisare che, al termine dell'istruttoria procedimentale e dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti, deve evidenziarsi che le doglianze dell'utente vertono sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore. L'istante ha confidato, infatti, nella stipula di un contratto che prevedeva una spesa omnicomprensiva di euro 70,00 bimestrale, non ritenendo di incorrere nella fatturazione di importi eccedenti a tale importo, avendola intesa omnicomprensiva di ogni altra spesa, inclusa quella della riparazione del telefono cellulare preso a noleggio.

Sulla difformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito.

Parte istante ha contestato addebiti eccedenti un *quantum* predeterminato di spesa mensile omnicomprensiva per la propria utenza mobile e il noleggio degli apparati annessi, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa.

La doglianza dell'utente *sub ii)* è fondata nei termini di seguito esposti.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento di 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*”.

In via generale, 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.

Nel caso in esame parte istante ha lamentato, in sede di emissione delle fatture, l'applicazione di condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate in sede di adesione all'offerta contrattuale, che lo stesso asserisce di aver accettato telefonicamente. Di contro l'operatore ha dedotto che *"la fatturazione non è mai stata difforme da quanto pattuito"*.

In particolare, parte istante ha dichiarato che il preventivo di spesa di cui alla proposta contrattuale ricevuta dal *call center* consisteva in una somma onnicomprensiva di euro 70,00 bimestrali oltre IVA, così ripartita:

- euro 20,00 mensili per *"telefonate (...) illimitate verso tutti"*;
- euro 14,00 mensili per l'acquisto di un apparecchio cellulare dell'assicurazione;
- *"euro 1,00 [mensili per l'acquisto di una] scheda tablet, per un [totale di] euro 35 al mese [più] iva (...) tutto illimitato"*.

Di contro, l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa, allegando la copia dell'offerta sottoscritta dall'istante in data 6 giugno 2016, denominata *"Impresa Semplice – Proposta di attivazione"*.

A fronte di quanto allegato dall'operatore, l'istante non ha contestato, con propria nota di replica, detta tesi difensiva. Procedendo ad un esame della documentazione allegata dall'operatore si evince che parte istante ha aderito al piano tariffario *"TIM PROF. UNL. VIP"* unitamente al noleggio dell'apparato esplicito con la seguente sigla abbreviata *"NOL SAMS S6 TIM PROF R"*.

In prima istanza deve rilevarsi che, nella copia della proposta commerciale sottoscritta dall'istante e allegata dall'operatore, risulta *ictu oculi* che non è spuntata la casella indicante l'allegazione del *"Profilo Commerciale Offerta/Servizio/One Pack"*. Prendendo comunque in esame le tabelle allegate relative all'offerta, risulta confermato quanto dedotto dall'utente sulla spesa onnicomprensiva dell'apparato pari ad euro 14,00 euro mensili e che il profilo commerciale prevede euro 20,00 al mese per le chiamate. Inoltre dalla fatturazione depositata dallo stesso operatore si evince che sull'utenza *de qua* è attiva l'offerta *"Tim Tutto Business 2.0"* (piano tariffario che non compare in alcuna documentazione contrattuale allegata) contenente il costo del contributo *"Tim Professional Unlimited"* pari a euro 20,00.

In relazione alla *res controversa*, la predetta società ha ribadito la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente.

In concreto, la società Telecom Italia avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione. Al contrario la predetta società non ha dato evidenza della correttezza degli addebiti oggetto di contestazione, sia in risposta al reclamo dell'utente, del quale non ha provato di aver fornito riscontro, sia con propria memoria difensiva nell'ambito del presente procedimento, senza fornire, sul punto, ulteriori dettagli riguardo l'applicazione del *"pricing"*. 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. L'operatore non ha, altresì, dato conto del prezzo stabilito della c.d. maxi rata finale pari ad euro 440,00, senza aver fornito evidenza alcuna dei calcoli effettuati.

Infatti, a titolo esplicativo, si evidenzia che la fattura bimestrale 3° - 2017, relativa al periodo febbraio – marzo, emessa il 14 aprile 2017 riporta l'addebito di euro 83,10 inclusa a titolo di *"Noleggio assistenza"*

*apparati in noleggio*”, importo ben superiore a quello riportato sia nella tabella allegata dall’operatore, sia in quanto riportato dall’utente in istanza.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza di documentazione probatoria agli atti, l’operatore Telecom Italia si ritiene responsabile sensi dell’art. 1218 del codice civile.

*Ergo*, in ragione della puntuale indicazione da parte dell’istante del dettaglio della proposta accettata, in accoglimento della richiesta dell’istante *sub ii*), Telecom Italia deve provvedere alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa della società istante mediante lo storno e/o rimborso, nel caso di avvenuto pagamento, degli importi eccedenti alla somma omnicomprensiva di euro 70,00 bimestrale, in quanto lo stesso deve ritenersi non conosciuto dall’utente in mancanza di evidenze probatorie circa l’accettazione delle condizioni contrattuali applicate dall’operatore in merito al prezzo finale. Altresì l’utente ha diritto allo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento), tramite il ricalcolo della quota di riscatto del telefono cellulare con conseguente eventuale rettifica dell’importo di euro 444,92 F.C. IVA addebitato nel conto 4/2017.

#### Sulla assistenza tecnica inclusa nel noleggio dell’apparato

Parte istante ha lamentato la mancanza di trasparenza contrattuale in merito all’assenza della copertura assicurativa di assistenza tecnica fatta valere in occasione del malfunzionamento dell’apparecchio. Di contro l’operatore ha dedotto che l’utente ha richiesto l’intervento dopo aver effettuato il recesso contrattuale, periodo in cui risulta venuto meno il vincolo del noleggio e assistenza tecnica.

Con riferimento alla domanda *sub i*) la doglianza dell’istante non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Al riguardo deve essere richiamato il costante orientamento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il quale statuisce che in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma è inconfutabile che sull’utente incombe l’onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

Ne deriva l’infondatezza della richiesta dell’utente, attesa l’assenza di indicazione temporale dell’asserito intervento richiesto in relazione all’apparato malfunzionante preso a noleggio. Non risulta, altresì, allegata dall’utente alcuna documentazione comprovante l’inoltro della richiesta medesima.

#### Sull’addebito dei costi di recesso.

Parte istante ha contestato le fatture poste a chiusura del contratto, laddove l’operatore ha evidenziato che, “*sul conto n. 3/2017 (...) è presente l’addebito dei costi di recesso anticipato per servizio opzionali di € 100,00 (IVA inclusa) + rateo quota contributo fino al 21/02/2017*”, sostenendone la legittimità.

La domanda di storno/rimborso *sub ii*) può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

Dall’istruttoria condotta, emerge agli atti del procedimento che, in data 6 giugno 2016, parte istante ha sottoscritto una PdA denominata “*Impresa Semplice – Proposta di attivazione*”; sottoscrivendo la PdA parte istante ha aderito alle condizioni corrispondenti all’offerta promozionale comprensiva di sconti. Nel caso di specie, parte istante non ha contestato l’esistenza di un vincolo temporale di 24 mesi per la vigenza del contratto in essere *inter partes*.

Per la soluzione della controversia occorre fare riferimento alla sentenza del Consiglio di Stato n.

1442/2010 dell'11 marzo 2010, che ha reputato legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Il Consiglio di Stato ha quindi ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Allo stesso tempo, però, risulta equo valutare il momento in cui l'utente abbia esercitato il diritto di recesso, in quanto il corrispettivo addebitato per il recesso anticipato si potrebbe porre in contrasto con le previsioni della legge n. 40/2007 qualora non tenesse conto – in maniera ingiustificata – del tempo decorso tra la sottoscrizione del contratto ed il momento in cui il recesso anticipato è stato operato, così prescindendo dal periodo durante il quale l'istante è rimasto cliente della società.

Invero, deve ritenersi incongruo l'addebito integrale della penale atteso che il contratto è stato cessato in data 21 febbraio 2017 a seguito del recesso anticipato esercitato dall'istante, ed inoltre tale importo risulta ingiustificato, non costituendo voce di costo motivata da parte dell'operatore quale spesa connessa al recesso, in contrasto con quanto previsto dalla legge n. 40/2007.

La legge appena citata (applicabile anche alla clientela *business* nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, come chiarito dalle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge) prevede, infatti, che, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti.

In applicazione, pertanto, di quanto previsto dall'articolo 1, comma 3 ter del "*decreto Bersani*", la penale per recesso anticipato deve essere stornata in considerazione della durata effettiva del contratto. Sulla scorta delle predette considerazioni, si ritiene di poter operare una quantificazione dell'importo da stornare dalla fattura in contestazione, considerando che parte istante è rimasta cliente dal 6 giugno 2016 al 21 febbraio 2017 per circa 8 mesi per n. 1 utenza, la penale dovrà essere calcolata tenuto conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale previsto il 6 giugno 2018. Appare, pertanto, congruo riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'istante in ragione dell'anticipato recesso pari ad euro 67,77 comprensivo di IVA (101,66 euro / 24 mesi x 16 mesi residui) quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da Telecom Italia nel caso di prosieguo del rapporto sino alla scadenza del vincolo contrattuale.

Ne consegue che, in accoglimento parziale della domanda *sub i*), con riferimento all'importo relativo alla penale per recesso anticipato addebitata sul conto n. 3/2017, pari ad euro 101,66 a titolo "Corrispettivo recesso servizi", dovrà essere stornata la somma pari ad euro 33,89 rimanendo a carico dell'istante l'importo pari ad euro 67,77 IVA inclusa, dato dalla differenza tra il totale effettivamente addebitato in fattura e quanto legittimamente esigibile, in base ai sopra enunciati criteri.

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

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

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 9 febbraio 2021;

## **DELIBERA**

in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 8 novembre 2017 dal Sig. xxx, che la società Telecom Italia S.p.A. provveda a:

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

2) regolarizzare, con ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito, oltre allo storno/rimborso degli interessi maturati sull'insoluto, l'intera posizione contabile amministrativa in relazione all'utenza n. 380 2667xxx fino alla fine del ciclo di fatturazione mediante:

- a) lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento), tramite il ricalcolo - sulla base delle condizioni economiche previste per un totale di euro 70,00 (settanta/00) inclusa IVA a bimestre come da offerta meglio esplicitata in narrativa;
- b) lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento), tramite il ricalcolo - sulla base ratei già corrisposti- della quota di riscatto del telefono cellulare con conseguente eventuale rettifica dell'importo di euro 444,92 (quattrocento quarantaquattro/92) F.C. IVA addebitato nel conto 4/2017;
- c) lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) dell'importo pari a euro 33,89 inclusa IVA nel conto 3/2017.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o 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**



**DELIBERAZIONE  
n. 9 del 9 febbraio 2021**

*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.)