



**DELIBERAZIONE**  
**n. 61 del 9 maggio 2022**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 451-17 xxx /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" come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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

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

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

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

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*" e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

**VISTA** l’istanza GU14 n. 451 del giorno 24 agosto 2017 con cui la società Gioia S.r.l. 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 associate alla partita IVA 02801xxxx con la società Telecom Italia, lamenta, da parte dell’operatore, l’inadempimento contrattuale e la conseguente non debenza degli importi richiesti, attesa l’incompatibilità con le esigenze aziendali dei terminali forniti.

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

- “*Nel mese di giugno del 2008 un sedicente agente Telecom, Sig, (...), [vendeva] alla società xxx e alle altre 2 società xxxxx di cui il (...) è ed era amministratore il seguente materiale:*

- *N. 1 CENTRALINO TRUCCO del costo di euro 6.977,00 + Iva*
- *N. 1 SISTEMA DI VIDEOCONTROLLO del costo di Euro 1.900,00 + Iva*
- *N. 1 PERSONAL COMPUTER TOSHIBA del costo di Euro 1.300,00 + Iva”.*

- “*Al momento dell’installazione del materiale però i tecnici incaricati da Telecom si [accorgevano] che il centralino era sottodimensionato rispetto alle camere presenti negli hotel (il centralino ha 32 uscite e le camere erano 50) e dunque anche gli altri apparecchi che dovevano essere tutti collegati insieme non potevano essere messi in funzione. Fin da subito iniziava una serie di telefonate al Sig. (...) che però si [rendeva] subito irreperibile e telefonate a Telecom SpA dove però si parlava sempre con gli operatori ma mai con un responsabile diretto”.*

- “*All’arrivo delle fatture del materiale, non avendo ancora avuto riscontri, chiedeva al legale di fiducia avv.to (...) di inviare una missiva in cui riassumeva l’incresciosa situazione e fu fatto da lui un fax in data 07/11/2008”.*

- Mediante il suddetto fax del 7 novembre 2008, inviato a mezzo del legale di fiducia, denunciava la seguente situazione per le tre strutture esercenti attività alberghiere facenti capo alla “xxxxx.”, sotto tre diverse insegne: xxxxx

- “*Nel mese di giugno 2008 veniva contattato da tale (...) qualificatosi quale dipendente addetto alla vendita di Telecom Italia S.p.a. che proponeva al [legale rappresentante] di utilizzare quale*

*unico gestore di telefonia la Telecom e di abbandonare Fastweb che in quel momento era utilizzato dalle suddette strutture; [l'agente] dopo aver fatto eseguire gli opportuni sopralluoghi riferiva che era necessario sostituire i centralini degli alberghi xxxx l'installazione di un sistema di videosorveglianza per i tre alberghi oltre che una rete WIFI per ognuno dei tre alberghi in modo da consentire l'accesso ad Internet ai clienti; inoltre avrebbe avuto: le telefonate urbane ed interurbane illimitate, collegamento ininterrotto ad Internet, fornitura di un pc di ultima generazione per un costo mensile di €. 60,00, infine sarebbe stata fornita ed installata una SIM di modo che le telefonate a telefonia di rete mobile sarebbero state comunicate in telefonate da mobile a mobile, nell'occasione [l'agente] prometteva la consegna di un telefono portatile in omaggio”.*

- *“Dopo qualche giorno da questo incontro, si presentava presso la sede dell’Hotel Ideal [l’agente] per chiedere al [legale rappresentante] la firma dei contratti che nel frattempo aveva predisposto; stante l’assenza di quest’ultimo, la moglie: (...) chiedeva via telefono notizie all’ [agente] , questi dopo aver avuto dall’ [agente] la conferma che si trattava dei contratti riferiti all’accordo sopra descritto, invitava la moglie a sottoscriverli; nell’occasione [l’agente] assicurava che dopo qualche giorno avrebbe trasmesso le relative copie al mio Cliente. Tale promessa, così come quelle precedenti è risultata vana”.*
- *“Dopo qualche giorno il [legale rappresentante] si è visto recapitare: 2 portatili Black Berry, 5 schede Sim, 3 P.C., 2 centralini, 3 Telecamere, impianti WI.FI.; subito dopo ha assistito al montaggio delle telecamere, dei centralini e degli impianti WI.FI”.*
- *Constatava che “le centraline erano sottodimensionati, infatti i centralini forniti si riferivano a solo 32 utenze mentre il xxx ha necessità per 43 e xxxx addirittura per 53; inoltre il [legale rappresentante] verificava che i fili WIFI erano stati montati senza alcun rispetto delle esigenze dell’attività lavorativa, la videosorveglianza di fatto era del tutto inutile in quanto, nonostante le promesse, non contiene un sistema di registrazione delle immagini, infine erano state anche inviate ben due macchine fotocopiatrici mai richieste”.*
- *Era costretto “ad usare il servizio telefonico, deve ricorrere a due gestori. Telecom e Fastweb sostenendo due costi e, ancora, non avendo avuto il servizio della SIM inserita nel centralino continua a corrispondere il costo della telefonata da fisso a mobile”.*
- *“Al fine di contestare quanto sopra, cercava più volte di mettersi in contatto con [l’agente] senza però riuscirci in quanto questi, consapevole della gravità del comportamento posto in essere, ha sempre omesso di rispondere al telefono; circa venti giorni fa riusciva a mettersi in contatto con i Vs. Uffici ed ebbe la promessa che gli sarebbe stata recapitata, immediatamente, una lettera contenente le istruzioni per poter eseguire la restituzione del materiale non ordinato oltre che la promessa a sistemare tutto quanto risultante diverso dagli accordi; anche tale promessa non è stata mai mantenuta. In tale situazione fu costretto a rifiutare le prenotazioni per le camere degli alberghi prive di telefono, a corrispondere i servizi telefonici a ben due diversi gestori, a corrispondere importi per telefonate o cellulari di importo maggiore, a subire disagi a non finire; per tale ragione invitava l’operatore a ritirare a propria cura e spese i telefoni portatili, ad annullare le relative fatture, ad annullare la fattura di leasing, a sostituire tutti i beni che non sono di produzione Telecom, ad attivare immediatamente e compiutamente i centralini e la videosorveglianza, a risarcire tutti i danni subiti”.*

- In seguito, inviava *“fax e raccomandate alle quali [seguivano] contatti telefonici e/o SMS da parte di Telecom Italia. In uno di questi si comunicava che i tecnici sarebbero passati a ritirare il materiale contestato ma nessuno si è mai visto”*.
- In particolare con successivo fax del 7 gennaio 2009 reiterava la contestazione relativa alla fornitura del centralino *“TRUCCO effettuata all'albergo di xxxx nel mese di Luglio 2008”*, evidenziando che, *“[c]ome già comunicato tale centralino [era] sottodimensionato rispetto alle esigenze aziendali e [andava] dunque sostituito con uno più idoneo”*. Nel reclamo richiedeva all'operatore *“un (...) sollecito intervento in quanto l'hotel, [sarebbe riaperto nel] mese di marzo”*. Comunicava, altresì, che avrebbe sospeso i pagamenti relativi alle rate degli apparati *“in attesa che tale spiacevole situazione trovi una soluzione definitiva”*.
- Con fax del 20 gennaio 2009 comunicava che *“a seguito della contestazione in corso con la Telecom Italia SpA, sospendeva il pagamento delle fatture relative alla fornitura del materiale relativo al contratto indicato in oggetto. Trattasi di materiale non idoneo alle esigenze aziendali e del quale è stata richiesta la sostituzione che però non è ancora avvenuta”*.
- Con Raccomandata A/R del 29 maggio 2009 ricevuta in pari data dall'operatore contestava *“in nome e per conto delle società (...) controllate”*, fra le quali la società istante, *“in quanto vittime dello stesso raggio da parte di un presunto dipendente Telecom tale Sig. (...) il quale contattava le aziende nel giugno dello scorso anno per proporre alcuni servizi e prodotti Telecom da fornire alle (...) aziende (tre alberghi). Si trattava per l'esattezza di centralini telefonici, telecamere per la video sorveglianza, apparecchiature per collegamento wireless e apparecchi di telefonia mobile per le aziende (compreso smontaggio vecchie apparecchiature e montaggio delle nuove”*. Nella missiva specificava ancora che *“[q]uando il materiale sopra indicato è stato consegnato ed installato constatava che parte di esso non era idoneo alle esigenze delle strutture alberghiere e non era quello pattuito con il "rappresentante" Telecom. Per esempio i centralini sono sotto dimensionati rispetto al numero di camere presenti nei nostri alberghi. Le video camere sono fisse e non consentono la registrazione. Avviava dunque una lunga serie di contestazioni telefoniche e scritte e richieste di intervento da parte di tecnici Telecom per la sistemazione delle apparecchiature, sospendendo i pagamenti fino a quando tale sistemazione non fosse stata completata”*.
- Con fax inoltrato all'operatore in data 8 luglio 2009 sollecitava nuovamente, non avendo ricevuto riscontro alle pregresse missive, un intervento da parte di Telecom Italia al ritiro del materiale risultato inidoneo in quanto sotto dimensionato. *“Tutto quanto non ha ancora avuto alcun esito”*.
- Con raccomandata A/R dell'8 luglio 2009, ricevuta dall'operatore in data 11 luglio, contestava il sollecito di pagamento *“prot. N. 0536-09 del 17/06/09”* relativo alla fornitura del materiale fornito e oggetto della fattura sollecitata da Telecom. Essendo in corso una contestazione non ancora risolta, comunicava che ogni pagamento era stato sospeso *“in attesa di chiarimenti da parte di Telecom Italia SpA, che purtroppo, nonostante le (...) numerose telefonate e raccomandate, tardano ad arrivare”*.
- Con raccomandata A/R del 23 novembre 2009, ricevuta dall'operatore il 26 novembre, chiedeva espressamente *“la conclusione della pratica di contestazione”*. Non avendo più ricevuto notizie sollecitava nuovamente un interessamento da parte dell'operatore *“al fine di porre una conclusione a tale incresciosa e ormai assurda situazione che, nonostante i ripetuti fax e raccomandate, nessuno si è preoccupato di prendere in considerazione problematica insorta”*. Informava che il materiale consegnato e contestato è a disposizione presso la sede per il ritiro.
- Con fax del 17 dicembre 2009 riassumeva il contenuto delle varie missive inoltrate a Telecom in quanto la problematica non era stata ancora risolta e chiedeva chiarimenti sui *“tre SMS al cellulare dell'impiegata aziendale con i quali veniva comunicato che ci sarebbe stato un riscontro entro il*

15/12/2009. Nonostante ciò al 17/12 non era pervenuto alcun riscontro in merito (....)". Incaricava un legale di fiducia.

- Con fax del 10 dicembre 2010 "dopo un anno dall' ultima comunicazione scritta e dopo aver ricevuto alcune telefonate da parte dell'operatore nel corso dell'anno 2010 con cui comunicava il ritiro del materiale faceva presente che la problematica non è stata ancora risolta. I materiali contestati, sono da più di un anno a disposizione per il ritiro ma nessuno si è mai visto nonostante la promessa del ritiro. Comunicava pertanto che entro la fine del 2010 emetterà una fattura per l'addebito dell'affitto dei locali in cui i materiali sono stoccati".

In conclusione decideva "di non pagare le rate relative alla fornitura del materiale contestato". Tuttavia effettuava i "pagamenti parziali delle fatture Telecom dove veniva stornato l'importo relativo alla fornitura".

In data 11 luglio 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) "Annullamento/storno dell'insoluto relativo a quanto fatturato e non dovuto in merito al materiale non conforme (n. 1 centralino trucco, n. 1 sistema di videocontrollo, n. 1 personal computer Toshiba) con emissione delle relative note di credito di quanto pagato in più (euro 1.042,00) per materiale non conforme".
- ii) "Spese di procedura".

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

La società Telecom Italia, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto in via preliminare l'inammissibilità e l'infondatezza della domanda di controparte per le seguenti ragioni.

In via preliminare ha dedotto:

a) "la legittimità del deposito della presente memoria in data 2 ottobre 2017 in quanto il termine fissato dal Corecom scadeva il 30 settembre 2017, data coincidente con un giorno festivo in cui tutti gli Uffici, pubblici e privati, sono chiusi, con conseguente slittamento dell'adempimento al primo giorno feriale utile".

"Tale sorta di proroga, sancita come principio generale nell'art. 155, commi 4 e 5 c.p.c., è pacificamente applicabile anche a procedimenti di natura amministrativa come quello in corso (cfr. ex multis, Cons. Stato, V, 16 aprile 2014, n. 1863, in Foro Amm., 2014, 4, 1083; T.A.R. Lecce, II, 20 dicembre 2013, n. 2608, in Foro Amm. - T.A.R. (Il) 2013, 12, 3878; T.A.R. Pescara, I, 12 aprile 2013, n. 229, in Foro Amm. - T.A.R. (Il) 2013, 4, 1260)".

"La stessa Cassazione ha inoltre recentemente ribadito la correttezza di tale regola procedurale nei seguenti termini: "La proroga del termine, che scada in giorno festivo o di sabato, al primo giorno seguente non festivo, prevista dall'art. 155 commi 4 e 5 c.p.c., si applica non solo con riguardo ai termini "a decorrenza successiva", ma anche a quelli che si computano "a ritroso", con la particolarità che, rispetto al termine a scadenza successiva, la proroga in questione opera, in tal caso, in modo speculare (ovvero a ritroso, nel senso che l'atto deve essere compiuto in anticipo, nel primo giorno antecedente non festivo, rispetto alla scadenza naturale), in ragione della relativa modalità di calcolo. (Nella fattispecie, la Suprema corte ha rilevato la tardività di una memoria difensiva che, ai sensi

*dell'art. 378 c.p.c., doveva essere depositata in cancelleria almeno cinque giorni prima dell'udienza)" (Cass. civ., III, 30 giugno 2014, n. 14767, in Guida al diritto 2014, 34-35, 28)".*

*"Pertanto, al fine di non incorrere in superflue contestazioni, TIM intende richiamare, ai fini dell'ammissibilità del deposito così effettuato, la Delibera n. 1 del 20/01/2015 del Corecom Abruzzo che, recependo il suddetto orientamento giurisprudenziale così dispone: "rigettata l'eccezione sollevata dall'istante in ordine alla tardività della memoria presentata da TIM, rilevando che se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo, il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (cfr. articolo 52, comma 3, del d. lgs. n. 104/2010 e articolo 155, comma 4, c.p.c.)."*

*b) "l'inammissibilità delle richieste formulate dalla società istante attesa l'intervenuta prescrizione del diritto di credito ad esse sotteso, almeno limitatamente al periodo 2008 – 2012".*

*"Dalla ricostruzione fattuale contenuta all'interno dell'istanza di definizione emerge che l'operatore, per il tramite dell'agente di vendita Sig. xxxx, vendeva a xxxxx un centralino dal costo di € 6.977,00 (i.e.), un sistema di videocontrollo dal costo di € 1.900,00 (i.e.) e un PC Toshiba dal costo di € 1.300,00 (i.e.)".*

*"Ebbene, al riguardo l'esponente società intende preliminarmente rilevare come (a) i fatti da cui origina la vicenda qui dedotta risalirebbero al 2008, epoca in cui xxxx avrebbe stipulato un contratto di fornitura con TIM e (b) non è dato comprendere se e quali prodotti/servizi sono stati venduti alla società istante e, di conseguenza, su quali di essi è possibile accettare il contraddittorio".*

*"Ad ogni buon conto, xxx deduce di aver ricevuto prodotti e servizi non conformi al contratto sottoscritto e/o non parametrati alle proprie esigenze, sicchè contestava plurime volte i relativi addebiti, effettuati sulle fatture di volta in volta emesse. Tali reclami tuttavia non venivano ritenuti fondati e gli importi in questione diventavano produttivi di interessi legali e di indennità di ritardato pagamento (I.R.P.), così come previsto dalle condizioni contrattuali all'epoca in essere fra le parti".*

*"Dall'analisi della documentazione contrattuale esistente a sistema, corredata dalle schede tecniche di installazione degli apparati, non sembra evincersi alcuna contestazione da parte di xxxx al momento dell'esecuzione dei lavori che, di contro, sottoscriveva i moduli di consegna (Doc. 1), incluso quello del centralino che si deduce insufficiente per la struttura alberghiera in questione (30 linee anziché 50, come il numero di interni)".*

*"Inoltre, a TIM non consta, dopo le contestazioni del 2008, nessun'altra comunicazione scritta, a firma della società istante, valevole ai fini dell'interruzione del termine di prescrizione".*

*"La richiesta di storno degli importi di cui alle fatture emesse a partire dal 2008 per la linea n. 0564.31xxx, dedotta in questa sede, è infatti collegata ad un diritto di credito il cui termine di prescrizione, almeno con riferimento agli importi maturati nel periodo 2008- 2012, è spirato, sicchè ne consegue l'impossibilità, per il titolare del diritto, di esercitarlo nei limiti e nelle forme previste dalla legge".*

*Nel merito prosegue l'operatore rilevando l'infondatezza delle pretese avanzate in quanto "nulla 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. L'istante 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".*

*"La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla pretesa non debenza delle somme addebitate con riferimento alla linea n. 0564.31xxx, a sé intestata, asseritamente contestate a partire*

*dal 2008 e ritenute non dovute a fronte di un inesatto adempimento da parte dell'operatore. In particolare, nella propria istanza del 31 maggio 2017 inviata al Corecom Toscana e protocollata in pari data, Gioia chiedeva a TIM quanto segue: "...la conclusione della pratica con emissione delle note di credito relative agli addebiti fatti ed il ritiro del materiale mai utilizzato".*

*"All'ultima diffida dell'8 marzo 2017 (Doc. 2), avente ad oggetto il conto telefonico n. 2/17 (Doc. 3), TIM riscontrava negativamente come da lettere datate 11 aprile e 23 maggio 2017, ritenendo dovuto l'addebito di € 359,70 a titolo di I.R.P. atteso il pagamento parziale dei conti telefonici pregressi (Docc. 4 - 5)".*

*"L'importo di € 359,70, così come tutte le altre somme addebitate di volta in volta nei conti telefonici da TIM, è conforme agli accordi contrattualmente assunti fra le parti. L'art. 17 delle Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base, al comma 6 prevede infatti che: "Qualora il reclamo non sia stato accolto e, conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione in essere con le Associazioni dei Consumatori, il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata dovrà essere pagata entro la data comunicata da Telecom Italia tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione. Quanto dovuto a titolo di indennità è calcolato a decorrere dalla data di scadenza della fattura contestata e sarà addebitato su una successiva fattura".*

*"Cionondimeno, l'insoluto attualmente esistente sulla linea n. 0564.31xxx è pari ad € 15.024,02, così come derivante dalle fatture emesse ed ancora prive di saldo, totale o parziale, da parte di Gioia".*

*Infine eccepisce l'operatore che "in merito alla richiesta, sempre avanzata dall'istante, relativa alla rifusione delle spese di procedura, si rammenta che l'art. 19 al co. 6 della Delibera AGCOM n. 173/□7/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".*

*Ebbene, l'istante si limita a chiedere genericamente delle spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la norma citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese".*

*Tutto ciò premesso l'operatore insiste nel merito per il rigetto dell'istanza in quanto "l'avversa pretesa non costituisce requisito sufficiente a provare la fondatezza della domanda, meritevole di essere respinta perchè ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio".*

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

Parte istante, in data 5 ottobre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, con la quale nel respingere quanto dedotto *ex adverso* ha precisato quanto segue.

- *"Pag. 3, punto 2: "non è dato comprendere se e quali prodotti sono stati venduti alla società istante": i prodotti venduti e fatturati dal Telecom Italia sono stati subito contestati sia telefonicamente che a mezzo fax e raccomandate riportando il modello dei prodotti e chi li aveva venduti (si allega copia delle comunicazioni inviate)*
- *Pag. 3, punto 2 "tali reclami non venivano ritenuti fondati": nelle numerose missive e telefonate al servizio 191 non è mai emersa ne è stata comunicata l'infondatezza dei reclami della scrivente, al contrario, inizialmente, vi furono chiamate da parte di Telecom (...) allo scopo di risolvere il problema e diverse chiamate dai tecnici Telecom che si dicevano incaricati al ritiro dei prodotti (anche se non sono mai arrivati).*

- *Inoltre si ricorda che per quanto riguarda la fornitura del materiale analogo alle altre società collegate alla scrivente, per xxx il materiale è stato ritirato ed emessa da parte di Telecom una regolare nota di credito per xxx (ormai cessata dal 2010) la società subentrante ha ricevuto il totale storno degli addebiti relativi al medesimo materiale fornito a xxxx.*
- *Pag. 4, punto 2: la documentazione allegata alla memoria difensiva riporta fra le altre cose la proposta di acquisto compilata dal Sig. xxxxx in cui si parla di un IMPIANTO TELEFONICO marca TRUCCO (!) mod. C80 con relativo equipaggiamento. Dalla descrizione riportata in tale documento non si evince la portata dell'apparecchiatura in termini di uscite. L'inadeguatezza di tale apparecchiatura è emersa al momento dell'installazione durante la quale i tecnici incaricati da Telecom hanno rilevato la mancanza di linee disponibili rispetto alle esigenze della struttura ricettiva e dunque l'impossibilità di installarla. In tale occasione fu subito richiesta telefonicamente la sostituzione con un'apparecchiatura adeguata ma a tale richiesta, soprattutto a causa della "sparizione" del Sig. xxxxx, non c'è mai stato un seguito e da lì l'inizio delle contestazioni scritte.*
- *Pag. 4 punto 2: "nessun'altra comunicazione scritta": ciò non corrisponde a verità in quanto sono state inviate raccomandate e fax negli anni successivi al 2008, non solamente a Telecom ma anche agli Studi di recupero crediti incaricati da Telecom (es.xxx). L'ultima comunicazione risale al 08/03/2017 dove a mezzo fax si contestava la fattura n.8L00116974 del 06/02/2017 e dove si riepilogavano i fatti originari (vedi allegati)*
- *Il diritto di richiedere lo storno degli importi fatturati da TIM SpA (Telecom Italia) non è spirato in quanto anche in data 16/11/2012 fu inviato un fax dove si rinnovava la contestazione della fornitura con richiesta di immediata risoluzione.*
- *Pag. 4 punto 3 "nulla .....è supportato da una documentazione idonea": la documentazione allegata alla presente (e in fase di istanza UG14) è perfettamente adatta a dimostrare sia la non idoneità della fornitura che la volontà da parte della scrivente di risolvere il problema in maniera pacifica. Purtroppo a tutta la corrispondenza inviata e a tutte le telefonate fatte (decine e decine) non c'è stato mai un riscontro da parte di TIM (Telecom Italia) ma al contrario un assoluto silenzio.*
- *Pag. 4 punto 3 "xxxx asserisce di aver sofferto un disagio...": il disagio sofferto dalla scrivente è non solamente quello in cui si è trovata al momento dell'installazione dell'apparecchiatura che, risultando non idonea e non trovando riscontro da parte del fornitore, si è vista costretta a risolvere diversamente. Il disagio più grosso è stato il "calvario" tutt'ora in corso per addivenire a una soluzione pacifica della situazione. La scrivente non è una società che non paga i propri fornitori e si fa vanto di puntualità e precisione nel rispettare gli impegni presi. Non è certo possibile quantificare economicamente il tempo perso a scrivere e telefonare e se vogliamo anche il danno all'immagine e alla fine non è questo l'intento ma si vuole sensibilizzare chi legge alla comprensione di quanto disturbo tutto il problema esposto abbia comportato per la scrivente che si sarebbe evitato se fin da subito TIM (Telecom Italia) avesse dimostrato il giusto riscontro. Da aggiungere a ciò tutti i disagi e i danni causati dai frequenti distacchi della linea telefonica per la cui riattivazione sono state necessarie numerose telefonate e fax ogni volta.*
- *Pag. 4 punto 3: l'addebito dei conti telefonici del 2017 non risultano dalla scrivente dovuti a causa della situazione sopra esposta che è stata riportata nelle comunicazioni di pagamento parziale dei conti medesimi dove si informava che venivano pagati i servizi di telefonia e abbonamenti vari ma non gli interessi di mora (vedi allegati)*

- *Pag. 5: La scrivente accetterà il rimborso delle spese previste dalla Corecom Toscana. Qualora non si dovesse addivenire ad un soddisfacente accordo, provvederà alla dimostrazione attraverso gli strumenti legali necessari.*
- *Stante quanto sopra esposto si ritiene idonea la richiesta di completo storno di tutte le fatture TIM (Telecom Italia Spa) sia relative alla fornitura del materiale che quelle degli interessi”.*

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

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

*In primis, non può essere accolta l'eccezione dell'operatore circa “l'inammissibilità delle richieste formulate dalla società istante per l'intervenuta prescrizione del diritto di credito ad esse sotteso, almeno limitatamente al periodo 2008 – 2012”, in quanto. “dopo le contestazioni del 2008, non vi è nessun'altra comunicazione scritta, a firma della società istante, valevole ai fini dell'interruzione del termine di prescrizione. Viceversa, si rileva, infatti, l'interruzione della medesima tramite vari reclami, reiterati dal 2009 al 2012, rinvenibili in atti.*

Nel merito:

*La società istante contesta che “al momento dell'installazione del [centralino] i tecnici incaricati da Telecom si [accorgevano] che il centralino era sottodimensionato rispetto alle camere presenti negli hotel (il centralino ha 32 uscite e le camere erano 50) e dunque anche gli altri apparecchi che dovevano essere tutti collegati insieme non potevano essere messi in funzione”, laddove l'operatore afferma la conformità del materiale al contratto sottoscritto *inter partes* tramite il promotore di vendita incaricato.*

La richiesta *sub i)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati.

*In via generale, con riferimento alla contestazione di parte istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), “il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.*

*In proposito, giova rammentare la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c. secondo cui “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda”. Alla luce dell'interpretazione resa dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sopracitata sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010), il creditore che agisca 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, mentre può limitarsi ad allegare l'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.

In ossequio ai principi soprarichiamati, oltre alla prova della fonte negoziale del suo diritto, ovvero il contratto sul quale si fonda il suo credito all'esatto adempimento della prestazione da parte dell'operatore l'utente era onerato da una precisa e circostanziata allegazione dei fatti oggetto di doglianza, al fine di mettere in condizione la controparte di comprendere l'oggetto della controversia e prendere posizione. Tale onere è stato assolto dalla società istante, come si evince dalla documentazione in atti e dalle plurime contestazioni a mezzo del legale di fiducia

Relativamente, poi, alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e rende necessario, ai fini probatori, la produzione 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, inoltre, richiamare 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, l'istante lamenta di aver ricevuto un centralino sottodimensionato rispetto alle esigenze della propria struttura aziendale, nonostante che l'agente avesse valutato l'adeguatezza della fornitura ordinata e poi recapitata. Allo stesso modo contesta la fornitura degli apparati collegati al centralino di conseguenza inutilizzabile.

La società Telecom Italia, di converso, ha eccepito che *“nulla 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. L'istante 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”*.

L'utente, con nota di replica, ha, a sua volta, ribadito che *“la documentazione allegata alla presente (e in fase di istanza UG14) è perfettamente adatta a dimostrare sia la non idoneità della fornitura che la volontà da parte della scrivente di risolvere il problema in maniera pacifica. Purtroppo a tutta la corrispondenza inviata e a tutte le telefonate fatte (decine e decine) non c'è stato mai un riscontro da parte di TIM (Telecom Italia) ma al contrario un assoluto silenzio”*.

In base ai principi sopraesposti (Cassazione civile sez. I, 03/07/2009, n. 15677 in tema di prova dell'inadempimento dell'obbligazione) *“al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza nell'adempimento (per violazione di doveri accessori, come quello di informazione, ovvero per mancata osservanza dell'obbligo di diligenza, o per difformità quantitative o qualitative dei beni), gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto, adempimento”*.

Parte istante ha, infatti, lamentato che, accertata l'incongruità degli apparati dagli stessi tecnici di Telecom Italia, tempestivamente si rivolgeva più volte all'operatore per la loro restituzione, il quale, tuttavia, fatturava i relativi costi mediante ratei in bolletta. Sul punto l'operatore Telecom Italia si è limitato a dedurre la correttezza della fatturazione emessa, evidenziando che *“l'addebito di € 359,70 a titolo di I.R.P. (...) così come tutte le altre somme addebitate di volta in volta nei conti telefonici da TIM, è conforme agli accordi contrattualmente assunti fra le parti”*.

Ciò posto, attesa la doglianza della società istante circa l'inidoneità degli apparati consegnati e mai utilizzati, l'operatore non ha dimostrato di essersi attivato diligentemente per la corretta esecuzione del contratto, limitandosi ad addebitare costi per un centralino verificatesi non idoneo.

L'operatore ha osservato che *“[d]all'analisi della documentazione contrattuale esistente a sistema, corredata dalle schede tecniche di installazione degli apparati, non sembra evincersi alcuna contestazione da parte di xxx al momento dell'esecuzione dei lavori che, di contro, sottoscriveva i moduli di consegna (Doc. 1)”*. Tuttavia l'operatore non ha provato di aver dato riscontro alle numerose e tempestive richieste d'intervento da parte dell'utente che si trovava a non per utilizzare apparecchiature rilevatesi non idonee, ma ordinate in base ai parametri della propria struttura alberghiera, le cui caratteristiche erano state illustrate come ottimali dall'agente di vendita in fase di adesione contrattuale.

Tale circostanza aveva indotto l'istante al riconoscimento di una situazione di legittimo affidamento in ordine all'adeguatezza del prodotto ordinato. Sul punto, si può evidenziare che la società Telecom Italia avrebbe dovuto riscontrare le richieste di chiarimento mosse dall'istante illustrando eventuali problematiche in ordine alle criticità tecniche/fattuali inerenti la fornitura di apparati idonei alle esigenze del cliente effettuando la sostituzione degli stessi rilevatesi non congrui, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Pertanto la società Telecom Italia è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, atteso che non ha dimostrato *“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 base al paradigma probatorio disposto dal summenzionato articolo.

Tutto ciò premesso, in accoglimento della richiesta della società istante di cui al punto *sub i) “Annullamento/storno dell'insoluto relativo a quanto fatturato e non dovuto in merito al materiale non conforme (n. 1 centralino trucco, n. 1 sistema di videocontrollo, n. 1 personal computer Toshiba) con emissione delle relative note di credito di quanto pagato in più per materiale non conforme”*, la società Telecom Italia è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante tramite lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato alla voce in fattura *“Altri Addebiti e Accrediti”* per gli apparati *“n. 1 centralino trucco, n. 1 sistema di videocontrollo, n. 1 personal computer Toshiba”* inclusi gli interessi moratori maturati sull'insoluto fino alla data odierna. Dovrà essere, inoltre, ritirata a cura e spese del gestore, la pratica di recupero del credito eventualmente aperta

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 150,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**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 maggio 2022;

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data del giorno 24 agosto 2017 dalla xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 150,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante tramite lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato alla voce in fattura *“Altri Addebiti e Accrediti”* per gli apparati *“n. 1 centralino trucco, n. 1 sistema di videocontrollo, n. 1 personal computer Toshiba”*, inclusi gli interessi moratori maturati sull'insoluto fino alla data odierna. Dovrà essere, inoltre, ritirata a cura e spese del gestore, la pratica di recupero del credito eventualmente aperta

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

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.)