

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 462-17
xxxx/Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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

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

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

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

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

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

VISTA la Delibera 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. 462 del giorno 29 agosto 2017 con cui la società xxxxx 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* sull'utenza n. 0585 793xxx con la società Telecom Italia, lamenta l'applicazione di un profilo tariffario difforme da quello prospettato in sede di adesione contrattuale e l'interruzione del servizio sull'utenza *de qua*.

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

- “[n]el corso del mese di ottobre 2016, la [società istante] in persona del legale rappresentante pro tempore (...) veniva contattata dalla Speedy Service Srl - Tim Impresa Semplice Business Partner, che le proponeva un cambio piano traffico telefonico per la linea fissa 0585 793xxxx”;
- “[l]a Speedy Service Srl (...) proponeva un cambio piano traffico telefonico senza tenere conto delle reali esigenze lavorative della stessa (in particolare la necessità di transare i pagamenti a mezzo bancomat e carta di credito e/o aziendale), facendole di fatto trasformare la linea telefonica in una linea che non supportava tali metodi di pagamento elettronici), con la diretta conseguenza che gli stessi venivano conteggiati e fatturati come chiamate interurbane”;
- “[a] seguito del cambio piano traffico telefonico, veniva così emessa la fattura n. XL00003236 per l'importo di € 2.065,16 (doc. 3), fattura che veniva immediatamente contestata con reclamo al gestore telefonico del 20.1.2017, con contestuale richiesta di sospensione della stessa e di chiarimenti in merito agli importi fatturati con invio del registro chiamate relativo al bimestre conteggiato in fattura (doc. 4)”;
- “[i]n data 14.2.2017 Telecom confermava gli importi fatturati (doc. 5), mentre in data 17.3.2017 rigettava la richiesta di chiarimenti avanzata dalla [società istante], adducendo la mancata compilazione dell'apposito modulo, richiesta che veniva riproposta in data 20.3.2017 secondo le modalità richieste da Telecom ma alla quale non è mai stata data risposta (doc 6,7,8)”;
- di conseguenza la società istante adiva questo Corecom e “in data 30.3.2017 proponeva istanza di conciliazione (doc. 9) (...) ma, nelle more del procedimento, Telecom distaccava la linea 0585 793xxx causando non poco danno alla xxxx, la quale si vedeva impossibilitata ad accettare pagamenti a mezzo carte di credito e bancomat per un'intera mattinata di lavoro”;
- “al fine di poter riprendere la propria attività, la xxxx (..) paga[va] l'importo di € 1.971,04 relativo ad una fattura mai recapitata, e non disponibile neppure nell'area riservata del sito Telecom Italia (doc. 10)”;

- “[a] seguito di ciò, (...) in data 10.5.2017 chiedeva mediante reclamo l’immediato ripristino della linea precedentemente esistente prima del cambio piano telefonico, reclamo che veniva finalmente accolto (doc. 11 e 12”);

In data 1° giugno 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “l’annullamento e/o [l’]emissione di nota di credito per la fattura n. XL00003236 per l’importo di € 2.065,16”;
- ii) “il rimborso e/o [l’]emissione di nota di credito per la fattura n XL00000451 per l’importo di € 1.971,04”;
- iii) “l’annullamento e/o [l’]emissione di nota di credito per la fattura n. 8L00507044 per l’importo di € 1.035,74 (doc. 14);
- iv) “l’annullamento e/o [l’]emissione di nota di credito per tutte le eventuali ulteriori fatture emesse e/o in corso di emissione da parte di Telecom Italia S.p.a., per le quali non abbia ancora richiesto il pagamento”.

L’istante, in data 9 ottobre 2017, ha fatto poi pervenire una memoria integrativa, con documentazione allegata, nella quale, ribadendo integralmente le richieste già espresse in istanza ha messo, inoltre, in rilievo che:

- “[l]a xxxx, (...) da sempre cliente del gestore telefonico Telecom Italia Spa, fino all’anno 2016 è stata intestataria di un contratto di abbonamento telefonico comprensivo [dei seguenti servizi ed opzioni]: (...) servizio Linea Valore+ ISDN, (...) opzione Tutti Mobili Senza Limiti - Profilo Zero, (...) Tutto senza limiti Adsl, (...) ISDN – NT1 Plus 2b1q etsi – affari, come da fatture relative ai periodi dicembre 2015/gennaio 2016 (bimestre 2° 2016) e febbraio/marzo 2016 (bimestre 3° 2016) [allegate] a mero titolo esemplificativo (cfr, doc. 1 e 2)”;
- “[t]ale tipo di abbonamento e/o piano tariffario faceva sì che la spesa per il traffico telefonico della xxxx si aggirasse intorno a[i] € 200,00 a bimestre, in quanto, lo stesso teneva conto di una delle primarie e fondamentali esigenze lavorative che caratterizzano una stazione di servizio, ossia la necessità di transare i pagamenti a mezzo bancomat e carta di credito e/o aziendale”;
- “[a] seguito della trasformazione della linea e/o [del]cambio [del]piano traffico telefonico [avvenuto nel mese di ottobre 2016] veniva[no] emess[e] una serie di fatture [da parte di Telecom] (...) oscillava tra [i] € 1.000,00 e [i] € 2.000,00 a bimestre, il cui importo [veniva] immediatamente contesta[to]”;
- “la xxxxx non ha mai ricevuto la documentazione di dettaglio relativa alle fatture in contestazione dalla stessa richiesta più volte, con la diretta conseguenza che nelle more di tale procedimento il gestore telefonico ha continuato ad emettere fatture con i suddetti esorbitanti importi”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 16 ottobre 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 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".

Nel merito l'operatore ha evidenziato di avere *"di fatto risposto ad ogni richiesta e reclamo formulato da parte istante"*, precisando quanto segue:

- *"[i]l 31-01-2015 sulla linea 0585-793xxxx Isdn bra mono [veniva] emesso un ordinativo per l'attivazione della linea Valore +;*
- *[i]l 28-08-2015 [veniva] emesso un ordinativo per l'attivazione dello sconto canone Linea Valore + isdn sconto 5 e Bonus Telecom Italia - Profilo 5;*
- *[i]l 06-10-2016 il legale rappresentante della xxxx invia[va] una lettera per richiedere la trasformazione della linea 0585-793xxxx Isdn Bra Mono con Linea Valore + in linea Isdn base (doc. 1), [in conseguenza di ciò][n]elle note abbinate [veniva] descritto Descrizione Lavorazione (Il cliente richiede): disdetta linea valore + isdn;*
- *[i]l 07-10-2016 [veniva] emesso un ordinativo di cessazione Linea Valore + sconto canone Linea Valore + isdn sconto 5 e Bonus Telecom Italia - Profilo 5 come da richiesta dell'istante;*
- *[i]l 07-04-2017 [veniva] inviata [una] lettera per informare la società istante che si e[ra] provveduto all'invio della documentazione del traffico per i mesi di Ottobre Novembre e Dicembre 2016;*
- *in data 10-05-2017 la xxxx inviava richiesta di attivazione urgente linea Valore+ e l'ordinativo [con il quale] (...) [veniva attivata] nuovamente la linea Valore + con Canone Sconto abbonamento Azienda Valore veniva emesso l'11-05-2017, co[n]formale comunicazione dell'attivazione in data 15-05-2017, [della] linea Isdn Bra Mono con Linea Valore+".*

Proseguendo nel merito TIM *"[r]elativamente (...) alla fattura contestata [ha evidenziato] che a seguito di verifica il reclamo è stato ritenuto non fondato, infatti in data 6/10/2016 l'istante inviava richiesta di cessazione del profilo linea valore per passare a linea isdn a consumo, come documentato".*

L'operatore precisava, di conseguenza, che *"la variazione del profilo (..) ha comportato la tariffazione a consumo di tutto il traffico generato dal 6/10 in poi e regolarmente esposto in fattura, [confermando al cliente la] regolarità della fattura emessa".*

L'operatore ha infine concluso evidenziando che *"[a]d oggi risulta un insoluto per € 5.014,74 [e che] la morosità è così composta:*

- *1°[bimestre]2017 del numero 0585-791xxx(non oggetto di reclamo) scaduto il 13-01-2017 di € 175,01;*
- *1°[bimestre]2017 del numero 0585-793xxxx scaduto il 23-01-2017 (per fermo ced) di € 2.065,16;*
- *3°[bimestre]2017 del numero 0585-793xxxx scaduto il 22-05-2017 (per fermo ced) di € 1.803,27;*
- *4°[bimestre]2017 del numero 0585-79xxxx scaduto il 13-07-2017 di € 1.035,74".*

3. La replica dell'istante

L'istante, in data 25 ottobre 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.

L'istante ha messo, inoltre, in rilievo che:

- *“quanto alle modalità di richiesta [di] trasformazione della linea telefonica in oggetto avvenuta nell'ottobre 2016, Telecom Italia Spa sottolinea come di fatto sia stato il sottoscritto rappresentante legale della xxxx ad inviare tale richiesta a mezzo fax ma, in questa sede, non si può fare altro che sottolineare come la stessa non avrebbe potuto essere presentata che in tale suddetta maniera, (...) quello che sin da principio è stato lamentato (...), non sono state [infatti] le modalità con le quali è stata richiesta la trasformazione della linea telefonica, bensì l'atteggiamento poco trasparente posto in essere dalla Telecom Italia Spa”;*
- *“[q]uanto al dovere di trasparenza che grava su tutti gli operatori di telefonia, l'Autorità Garante delle Comunicazioni si è più volte espressa nel senso che i prodotti offerti dai vari gestori debbano essere pubblicizzati in modo "chiaro e percepibile" e che per quanto riguarda le condizioni economiche dell'offerta, le stesse debbano "sempre contenere l'indicazione analitica degli oneri accessori eventualmente previsti quali canoni, contributi ecc., delle modalità di tariffazione e, qualora si tratti di servizi fatturati su base temporale, del prezzo del servizio per unità di tempo.....(delibera Agcom 417/01/CONS)”;*
- *“[i]noltre, l'Autorità Garante delle Comunicazioni ha altresì stabilito che gli operatori di telefonia, fissa e mobile, debbano formulare le condizioni in modo tale da evidenziare tutte le voci che entrano a far parte dell'effettivo costo del traffico telefonico (delibera Agcom 96/07/CONS);*
- *“[r]ichiamando quindi i fatti come esposti nelle precedenti memorie, appare chiaro come ci sia stata da principio una carenza, se non addirittura una violazione, degli obblighi informativi da parte del gestore telefonico (e del proprio partner commerciale), in quanto la xxxxx(...) non è mai stata messa a conoscenza del fatto che, con la trasformazione della linea telefonica, le transazioni e i pagamenti a mezzo bancomat e/o carta di credito o aziendale sarebbero stati fatturati come chiamate interurbane, con inevitabile ed esorbitante aumento dei costi in fattura”;*
- *“[p]are appena il caso di richiamare la delibera 179/03/CSP con la quale l'Autorità Garante delle Comunicazioni ha provveduto ad approvare dei criteri generali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazione accessibili al pubblico. In particolare, tutti i vari operatori devono "presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio, nonché i termini e le modalità di erogazione, i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione ecc." (art. 4, Co. 3, lett. a)”;*
- *“[n]el caso concreto, appare chiaro come qualunque soggetto dotato di un minimo di buon senso, se posto nella condizione di conoscere nel dettaglio le modalità di tariffazione conseguenti alla trasformazione della linea telefonica oggetto della presente istanza di definizione, mai avrebbe aderito ad una tale antieconomica proposta commerciale”.*

4. 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 allegato all'istanza il reclamo, inviato all'operatore in data 20 gennaio 2017 mediante fax, in cui esplicitava le proprie doglianze e contestava, in particolare, gli importi riferiti al traffico voce delle chiamate interurbane addebitati nella fattura n. XL00003236;
- con riferimento al disservizio lamentato dall'utente secondo cui “ *Telecom distaccava la linea 0585 79xxxx causando non poco danno alla xxxx*”, è da osservarsi, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, che ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quali richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Pertanto, la presente disamina avrà ad oggetto l'applicazione di un profilo tariffario difforme da quello prospettato in sede di adesione contrattuale e l'interruzione del servizio sull'utenza n. 0585 793xxxx.

Al riguardo giova premettere che le domande dell'istante *sub i)*, *sub ii)*, *sub iii)* e *sub iv)*, volte ad ottenere il rimborso, l'annullamento e/o l'emissione di nota di credito per l'applicazione di un profilo tariffario difforme rispetto a quanto previsto dall'offerta concordata, verranno prese in esame complessivamente e ricondotte alla medesima vicenda contrattuale, la quale dovrà essere esaminata alla luce della documentazione in atti e, in particolare, con riferimento agli scritti difensivi prodotti da entrambe le parti, con conseguente chiarimento delle *res controversa*.

Nel merito.

Sulla difformità della fatturazione rispetto a quanto contrattualmente pattuito.

Parte istante ha lamentato l'applicazione, in sede di emissione delle fatture di pagamento, di un profilo tariffario avente condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate dall'agente Tim in sede di adesione all'offerta contrattuale. Di contro, l'operatore ha dedotto che “*le avverse deduzioni e richieste sono infondate [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*”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante *sub i)*, *sub ii)*, *sub iii)* e *sub iv)*, possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

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 non ritenendo di incorrere, con la sottoscrizione del nuovo profilo tariffario “*linea Isdn base*”, nella fatturazione di importi largamente superiori rispetto al precedente profilo tariffario “*Isdn Bra Mono con Linea Valore +*”.

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

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di 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).

Come indicato dall'operatore, la xxxx era cliente *business* Telecom, sulla linea 0585-793xxxx, "[dal 31-01-2015 [con profilo] Isdn bra mono (...) [con] attivazione della linea Valore + [e dal] 28-08-2015 (...) [con] attivazione dello sconto canone Linea Valore + isdn sconto 5 e Bonus Telecom Italia - Profilo 5". Parte istante confermava sul punto quanto affermato dall'operatore, dichiarando di essere stata "da sempre cliente del gestore telefonico Telecom Italia Spa, fino all'anno 2016 (...) [e di essere stato] intestatari[o] di un contratto di abbonamento telefonico comprensivo [dei seguenti servizi ed opzioni]: (...) servizio Linea Valore+ ISDN, (...) opzione Tutti Mobili Senza Limiti - Profilo Zero, (...) Tutto senza limiti Adsl, (...) ISDN – NT1 Plus 2b1q etsi – affari".

Nel caso di specie, la società istante ha rappresentato di aver aderito in data 6 ottobre 2016, sull'utenza n. 0585 79xxxx, ad una modifica del profilo tariffario, passando dal profilo tariffario denominato "Isdn Bra Mono con Linea Valore +" ad altro profilo "linea Isdn base", non ritenendo di incorrere nella fatturazione di importi largamente superiori rispetto alla tariffazione precedente. A supporto della propria posizione, l'utente ha allegato, a titolo esemplificativo, sia le "fatture relative ai periodi [precedenti al sopraindicato cambio di piano tariffario, in particolare la fattura n. 8L00169430 di complessivi € 233,21 riferita al periodo] dicembre 2015/gennaio 2016 (bimestre 2° 2016) [e la fattura n. 8L00340782 di complessivi € 209,58 riferita al periodo] febbraio/marzo 2016 (bimestre 3° 2016)", sia le contestate fatture, successive al cambio tariffario del 6 ottobre 2016, in particolare la "n. XL00003236 per l'importo di € 2.065,16 e [la] n. 8L00507044 per l'importo di € 1.035,74".

Tale proposta di modifica veniva prospettata, secondo parte istante, dalla società Speedy Service Srl - Tim Impresa Semplice Business Partner, "senza tenere conto delle reali esigenze lavorative della [xxxx] (in particolare la necessità di transare i pagamenti a mezzo bancomat e carta di credito e/o aziendale), facendole di fatto trasformare la linea telefonica in una linea che non supportava tali metodi di pagamento elettronici), con la diretta conseguenza che gli stessi venivano conteggiati e fatturati come chiamate interurbane, (...) con inevitabile ed esorbitante aumento dei costi in fattura".

A seguito della richiesta di trasformazione inviata dall'utente, via FAX in data 6 ottobre 2016, "della linea 0585-793xxxx Isdn Bra Mono con Linea Valore + in linea Isdn base", il gestore emetteva "[i]l 07-10-2016 (...) un ordinativo di cessazione Linea Valore + sconto canone Linea Valore + isdn sconto 5 e Bonus Telecom Italia - Profilo 5 (...)".

Parte istante a seguito del ricevimento della fattura n. XL00003236 del 6 dicembre 2016 di euro 2.065,16 provvedeva a contestare la stessa, mediante reclamo, inviato via FAX in data 20 gennaio 2017, con particolare riferimento all'addebito di euro 1.346,44 relativo al traffico voce – interurbane, "con contestuale richiesta di sospensione della stessa e di chiarimenti in merito agli importi fatturati".

Di converso l'operatore con comunicazione del 14 febbraio 2017, in risposta al reclamo dell'utente, si è limitato a confermare la correttezza degli addebiti contestati, ricordando che "tutte le telefonate generate sono tariffate a consumo [e che] il traffico contestato è regolarmente esposto in fattura", ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente.

Nelle proprie memorie difensive l'operatore ha poi, ulteriormente, precisato che "[r]elativamente (...) alla fattura contestata (...) a seguito di verifica il reclamo è stato ritenuto non fondato, infatti in data 6/10/2016 l'istante inviava richiesta di cessazione del profilo linea valore per passare a linea isdn a consumo, come documentato".

Parte istante ha, inoltre, rappresentato “[di non aver] mai ricevuto la documentazione di dettaglio relativa alle fatture in contestazione dalla stessa richiesta più volte, con la diretta conseguenza che nelle more di tale procedimento il gestore telefonico ha continuato ad emettere fatture con i suddetti esorbitanti importi”.

Di contro l’operatore, nelle proprie memorie difensive, ha ribadito di avere “di fatto risposto ad ogni richiesta e reclamo formulato da parte istante”, allegando le comunicazioni del 9 marzo 2017 e del 4 maggio 2017, relative all’invio di duplicati di fatture e la comunicazione del 7 aprile 2017, con la quale veniva comunicato alla società istante “di aver provveduto all’invio della documentazione per la linea [0585 793xxxx] relativo al periodo Ottobre – Novembre - Dicembre 2016”, senza peraltro fornire prova dell’effettivo ricevimento, da parte dell’utente, della documentazione richiamata nelle sopraindicate comunicazioni.

A seguito della richiesta di parte istante “di attivazione urgente linea Valore+”, inviata mediante FAX in data 10 maggio 2017”, l’operatore provvedeva infine ad emettere un ordinativo in data 11 maggio 2017, con il quale veniva attivata “nuovamente la linea Valore + con Canone Sconto abbonamento Azienda Valore, co[n] formale comunicazione dell’attivazione in data 15-05-2017”.

Nel caso di specie, il reclamo agli atti del procedimento, compresa l’ulteriore richiesta di chiarimenti del 15 marzo 2017, offre evidenza dell’oggetto di contestazione dell’istante: la difformità delle condizioni economiche che l’istante medesimo si attendeva in ragione di quanto prospettato gli dall’agente Tim.

A fronte di ciò, deve rilevarsi, che le argomentazioni difensive di Tim, non risultano sufficienti a ritenere giustificati i costi contestati dall’istante, atteso che la società Tim avrebbe dovuto quantomeno indicare, a seguito del reclamo dell’utente, quale fosse il costo del piano tariffario “linea Isdn base”, 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 non avrebbe aderito ad un’offerta che prevedesse l’addebito dei costi “a consumo” dovuti in base al profilo “linea Isdn base”, di gran lunga superiori rispetto a quelli applicati nell’ambito del precedente piano tariffario “Isdn Bra Mono con Linea Valore +”.

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, sulla base del nuovo piano tariffario “linea Isdn base”, con particolare riferimento ai costi relativi all’utilizzo del servizio di POS per i pagamenti elettronici, “conteggiati e fatturati [a consumo] come chiamate interurbane, (...) con inevitabile ed esorbitante aumento dei costi in fattura”.

Ne deriva che la società Telecom Italia, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa - contabile dell’istante inerente all’utenza telefonica fissa n. 0585 793xxxx, mediante il ricalcolo della fatturazione emessa, con riferimento alle fatture ricomprese nel periodo che va dal giorno 7 ottobre 2016 (data di attivazione del profilo linea Isdn base) al giorno 11 maggio 2017 (data di nuova attivazione del profilo linea Valore+) - sulla base delle condizioni economiche previste dal piano tariffario linea Valore+, come contrattualizzato – provvedendo a stornare e rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) l’importo indebitamente fatturato in eccedenza a titolo di traffico voce – interurbane, addebitato secondo il piano tariffario “linea Isdn base”, 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.

Sull’interruzione del servizio sull’utenza n. 0585 79xxxx.

Per quanto attiene all'interruzione del servizio sull'utenza n. 0585 79xxxx, la doglianza non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto è da osservare che, sul punto, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti l'utente si duole che *“nelle more del procedimento [di conciliazione], Telecom distaccava la linea 0585 79xxxx causando non poco danno alla xxxx”* senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento, senza allegare alcuna documentazione idonea, né provare di aver presentato all'operatore, formali reclami tracciati da cui dedurre l'arco temporale interessato alla sospensione.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un eventuale indennizzo.

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.

VISTA 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 giugno 2021;

D E L I B E R A

in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 29 agosto 2017 dalla società xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore 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 la posizione amministrativa - contabile dell'istante inerente all'utenza telefonica fissa n. 0585 793xxxx, mediante il ricalcolo della fatturazione emessa, con riferimento alle fatture ricomprese nel periodo che va dal giorno 7 ottobre 2016 al giorno 11 maggio 2017, sulla base delle condizioni economiche previste dal piano tariffario *linea Valore+*, provvedendo a stornare e rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) l'importo indebitamente fatturato in eccedenza a titolo di traffico voce – interurbane, 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.

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.

DELIBERAZIONE
n. 60 del 9 giugno 2021

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.)