



DELIBERAZIONE
n. 4 del 10 gennaio 2022

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 290-18 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*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VISTA l’istanza GU14 n. 290 del giorno 17 maggio 2018 con cui la società xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

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

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* per le utenze di cui al codice cliente n. 888011476xxx, lamenta, da parte dell’operatore Telecom Italia, la difformità nella fatturazione rispetto alla proposta contrattuale, nonché il mancato rimborso delle penali per recesso anticipato pagate al precedente operatore a seguito di passaggio a Telecom Italia.

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

- nel marzo 2017 si presentava un agente incaricato Telecom Italia presso la sede dell’azienda che proponeva “*un’offerta che sembrava interessante (in carta intestata TIM)*”;

- veniva presentata una proposta contrattuale la quale, prevedendo il passaggio delle utenze mobili a sé intestate da altro operatore, conteneva l’impegno da parte di Telecom Italia di accollarsi le “*penali con il vecchio gestore*”, con “*garanzia da parte dell’agente di avere un sicuro rimborso sulle fatture successive (altrimenti non [avrebbe] mai preso in considerazione la proposta in quel momento)*”;

- riceveva il “*preventivo*” dall’agente incaricato con e-mail del 2 marzo 2017 e, per la parte fissa, veniva preso atto che era “*attivo con Tim n. isdn multinumero e adsl fibra*”, con “*Spesa bimestrale [pari a] € 235,00*”; l’agente proponeva l’ “*[a]ggiornamento del piano tariffario a evoluzione ufficio, nessuna modifica delle numerazioni attuali, nessuna modifica del router. Prezzo bimestrale € 160,00*”;

- il predetto “*preventivo*”, per la parte mobile, indicava che era attivo un contratto “*con Vodafone [su] n. 17 sim*” e l’agente proponeva un’ “*offerta telefonia mobile*” denominata “*Tim Europa Unlimited 2 gb*”, al costo “*per SIM [pari ad] € 15.00*” per un “*[p]rezzo bimestrale IVA inclusa: € 651,28*”, alle seguenti condizioni:

- “*Nessuna modifica delle numerazioni esistenti*”.
- “*Chiamate illimitate mensili in Italia verso numeri fissi e mobili, chiamate illimitate in roaming in Europa 1000 sms al mese e 100 mms al mese*”
- “*2 gb di navigazione internet al mese in Italia e 2 gb di navigazione Internet mensili in Europa in4go LTE*” “*Nessuna spesa aggiuntiva per 4g*”

- *“Nessuna spesa aggiuntiva per hotspot o tethering”*
- *“Rimborso penali "Bonus 50 MNP" verso operatore uscente” e “Nessuna tassa di concessione governativa”*

- riceveva la fatturazione non corrispondente alla proposta contrattuale concordata con l'incaricato Telecom Italia e *“riscontrava che i costi (sia fisso che mobile) erano di gran lunga superiori a quelli proposti”*;

- con PEC del 4 agosto 2017, inviava all'operatore Telecom Italia, le penali per recesso anticipato corrisposte a Vodafone Italia S.p.A. chiedendone il rimborso in conformità degli accordi precontrattuali;

- inviava, pertanto, un reclamo per raccomandata A/R, ricevuto dall'operatore il 18 dicembre 2017, *“senza ottenere nemmeno una risposta”*. In tale missiva venivano spiegati i *“motivi”* alla base della controversia, ovvero che *“TIM non [aveva provveduto] a rimborsare gli € 1.981,07 di penale come richiestole anche via PEC del 04/08/2017 (...) Poi, le fatture emesse (...) da TIM bimestralmente si riferi[vano] ad un contratto diverso da quello sottoscritto”*. Evidenziava di aver riscontrato *“nelle fatture la dicitura "TIM TUTTO BUSINESS 2.0", invece che “TIM Europa Unlimited 2GB” e il costo bimestrale relativo alla sola rete mobile [risultava] palesemente raddoppiato rispetto a quello proposto dall'agente e confermato anche via mail (...)”*. Nel reclamo chiedeva, quindi, *“la restituzione immediata delle penali anticipate al vecchio gestore per l'interruzione anticipata del contratto” e “l'applicazione dell'offerta TIM proposta [dall'agente]” con ricalcolo della fatturazione stessa con storno/rimborso di quanto pagato in eccesso;*

- passava ad altro operatore;

- evidenziava di esser stato *“vittima di una frode e pertanto cambiava gestore per mettere un punto a questa situazione; sicuramente l'ultima fattura della TIM conterrà tutti i costi di recesso anticipato che sin da ora sono [contestati]”*.

In data 27 marzo 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- “restituzione penali pagate a vecchio gestore”*;
- “rimborso di quanto pagato in più rispetto all'offerta proposta”*;
- “abolizione dei costi per recesso anticipato”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 21 giugno 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha dedotto l'infondatezza della domanda di controparte.

La società Telecom Italia nel merito ha evidenziato che *“le avverse deduzioni e richieste sono infondate ed in ogni caso contesta integralmente quanto riportato nell'esposizione dei fatti e prodotto dall'istante, poiché non idoneo a dimostrare quanto affermato. Pertanto, appare opportuno in questa sede rammentare quanto il Corecom ha ribadito diverse volte (cfr. DELIBERA DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, DELIBERA DL/172/CRL/UD E DELIBERA DL/197/15/CRL/UD) “In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS. UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001 [ecc...]) secondo il quale il creditore che agisce per l'inadempimento, 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 di adempimento 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 altrui non imputabile ex art. 1218 c.c."

L'operatore ha proseguito, evidenziando che *"in relazione al contratto mobile non sussiste alcuna difformità di fatturazione tra quanto pattuito e quanto richiesto, come da contratto e profili tariffari allegati (docc. 1, 2, 3, 4 e 5), rilevando altresì l'incongruità di quanto dichiarato dalla società istante, in quanto non si comprende per quale ragione abbia stipulato un nuovo contratto con TIM per delle ulteriori linee aggiuntive a quelle già contrattualizzate (doc. 6), se aveva riscontrato delle incongruenze con il contratto precedente. Stesso discorso valga per le utenze di linea fissa, ossia non esiste alcun tipo di incongruenza tra quanto fatturato e quanto previsto contrattualmente (doc. 7):*

- *UTENZA 0509655xxx: per quanto riguarda i costi, viene fatturato un canone mese di € 38,02 i.e, oltre il router, per € 43,02 i.e;*
- *UTENZA 050747xxx: l'istante ha richiesto di attivare linea fibra. Per quanto riguarda i costi, in questo caso viene fatturato un canone mese di 79,28 con richiesta di attivazione di un numero aggiuntivo 050748xxx.*

Quindi per un'utenza non c'è stata variazione alcuna, l'altra è stata attivata ex novo come fibra".

Infine, l'operatore insisteva per il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. La replica dell'istante.

L'istante ha fatto pervenire, in data 29 giugno 2018, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica con documentazione in allegato, con la quale, nel ribadire la fondatezza delle proprie contestazioni, ha respinto le eccezioni sollevate dall'operatore precisando quanto segue.

Per quanto attiene al rispetto della proposta contrattuale prospettata dall'operatore tramite il proprio agente di zona ha rilevato che *"in relazione al contratto mobile, vista l'anomalia e la differenza fra quanto proposto [dall']Agente e quanto riportato nella prima fatturazione del 20/06/2017 - si noti come nel contratto proposto [dall'agente] (su carta intestata TIM) veniva riportata espressamente la voce "TIM Europa Unlimited 2 gb" e si noti pure come all'atto dell'accettazione, e firma del contratto stesso, [l'agente] barrò anche la voce "Tim Tutto Business 2.0", ignorando completamente le implicazioni che questa operazione furbesca avrebbe poi generato in quanto peraltro, non essendo tecnici del settore, incapaci a comprendere appieno tutta la modulistica sottoposta. Appena ricevuta la prima fattura però avvisammo subito l'agente suddetto notificandogli le anomalie e le incongruenze riscontrate e rassicurò motivando serenamente che nella prima fattura erano presenti e accorpate tutta una serie di costi iniziali dovuti all'attivazione del contratto stesso e che non si sarebbero più presentati nelle fatture successive. Si comprende quindi, e qui rispondiamo alla V/s perplessità, la motivazione per cui nel luglio 2017 siano state integrate ulteriori linee aggiuntive a quelle già contrattualizzate. È evidente che fino a luglio 2017 non erano pervenute altre fatture, eccetto la prima del 20/06/2017, e non c'era ragione di dubitare della buona fede del V/s collaboratore (...). A tal proposito(...), quando si propone un agente commerciale per conto di una società rispettabile come TIM è naturale supporre che siano state messe in moto da parte della Società stessa tutta una serie di meccanismi atti a difendere e garantire la credibilità della Società rappresentata. Questo è un fatto inopinabile. Stesso discorso valga per le utenze relative alla linea fissa. È evidente come non siano rispettati gli accordi contrattuali poiché in fatturazione risultano comprensibili solo i costi mensili che sono notevolmente differenti da*

quelli proposti dal Vostro Agente ma anche da quelli indicati nella vostra memoria difensiva. Vista poi la proposta in fase di conciliazione da parte di TIM presso il Corecom di Firenze in data 27/03/2018 di riconoscere euro 1.200 - che risultava inaccettabile- non si comprende come mai adesso nella memoria difensiva di TIM venga espressamente indicate la piena infondatezza nel merito dell'istanza".

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 deve evidenziarsi che la presente controversia ha come oggetto le numerazioni mobili indicate da parte istante quali utenze interessate di seguito specificate:

- "SIM: n. 335 5611xxx, n. 366 8531xxx, n. 331 1219xxx, n. 348 8303xxx, n. 342 3417xxx, n. 338 7177xxx, n. 366 8531xxx, n. 335 1630xxx, n. 377 5207xxx, n. 366 8531xxx, n. 348 1737xxx, n. 392 6438xxx, n. 345 3618xxx, n. 377 5207xxx, n. 348 0362xxx, n. 347 1734xxx, n. 348 8935xxx".
- n. 4 SIM DATI: "NU TIM EUROPA START SERIAL NUMBER 8939010002097958xxx, 893901000209796xxx, 8939010002097960xxx, 8939010002097960xxx".

Sempre in via preliminare, si osserva, con riferimento alla domanda *sub iii)* con la quale l'istante ha richiesto l'"abolizione dei costi per recesso anticipato", che la diffida ad adempiere, in quanto tale, esula dalle competenze dell'Autorità, poiché connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, atteso che l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Deve, inoltre, osservarsi che predetta richiesta afferisce solo in via ipotetica all'oggetto della presente controversia, atteso che non risulta alcuna evidenza dell'applicazione di eventuali costi per recesso anticipato.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, è emerso che la presente disamina s'incentra sulla difformità della fatturazione emessa dall'operatore rispetto a quanto pattuito in sede di proposta precontrattuale. Tale lamentata difformità comprende, altresì, il mancato rimborso delle penali per recesso anticipato pagate al precedente operatore a seguito di passaggio a Telecom Italia.

Nel merito:

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

L'istante ha lamentato l'applicazione, in sede di emissione delle fatture di pagamento, di condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate dall'agente di zona al momento dell'adesione all'offerta contrattuale, nonché il mancato rimborso delle penali dovute al precedente operatore. Di contro, l'operatore ha dedotto "*che non si riscontra alcuna anomalia nella fatturazione*".

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

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

portabilità delle utenze mobili da altro operatore (rimborso costi di recesso per il recesso anticipato dal precedente gestore) e una spesa omnicomprensiva presentata dall'agente mediante un dettaglio preventivo. In ragione di ciò, l'istante non riteneva d'incorrere nella fatturazione di importi eccedenti alla spesa concordata, avendola intesa come omnicomprensiva di ogni altra, incluso il rimborso dei costi di uscita dal precedente operatore.

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

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta altresì (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e 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, parte istante ha dichiarato di aver contestato la fatturazione presso l'agente di zona di riferimento, consulente commerciale di una agenzia incaricata dalla società Telecom Italia e che, in assenza di risposte risolutive, si rivolgeva con reclami direttamente a Telecom Italia. Rimanendo inesitato il problema, nonostante le numerose segnalazioni, l'istante si vedeva costretto a passare ad altro operatore. In particolare, ha lamentato una difforme applicazione rispetto al preventivo di spesa inviato dall'agente con e-mail del 2 marzo 2017, che prevedeva un'*“offerta telefonia mobile”* denominata *“Tim Europa Unlimited 2 gb”*, al costo *“per SIM [pari ad] € 15.00”* per un *“[p]rezzo bimestrale IVA inclusa: € 651,28”*, alle seguenti condizioni:

- *“Nessuna modifica delle numerazioni esistenti”*.
- *“Chiamate illimitate mensili in Italia verso numeri fissi e mobili, chiamate illimitate in roaming in Europa 1000 sms al mese e 100 mms al mese”*
- *“2 gb di navigazione internet al mese in Italia e 2 gb di navigazione Internet mensili in Europa in4go LTE”* *“Nessuna spesa aggiuntiva per 4g”*
- *“Nessuna spesa aggiuntiva per hotspot o tethering”*
- *“Rimborso penali "Bonus 50 MNP" verso operatore uscente”* e *“Nessuna tassa di concessione governativa”*

Sul punto Telecom Italia ha dedotto la correttezza degli importi fatturati, evidenziando che *“in relazione al contratto mobile non sussiste alcuna difformità di fatturazione tra quanto pattuito e quanto richiesto, come da contratto e profili tariffari allegati (docc. 1, 2, 3, 4 e 5)”*.

Tuttavia, sul punto, l'operatore non ha chiarito la congruità della fatturazione applicata in relazione al preventivo ricevuto dall'istante. Dalla ricostruzione della vicenda, infatti, emerge che l'utente, convinto di avere sottoscritto un contratto avente *“[p]rezzo bimestrale IVA inclusa: € 651,28”*, non avrebbe inteso aderire ad un'offerta che prevedesse l'addebito dei costi, di gran lunga superiori rispetto a quelli indicati nel preventivo inviato dall'agente, né avrebbe deciso di cambiare operatore sopportandone le competenze di uscita qualora ciò non gli fosse stato chiaramente prospettato dall'agente medesimo.

Con riferimento ai costi per il recesso anticipato, l'istante con PEC del 4 agosto 2017 aveva lamentato di non aver ricevuto il rimborso della somma di euro 1.981,07 corrisposta al precedente operatore (Vodafone Italia S.p.A.), quale condizione espressamente contemplata dal preventivo in atti.

Tale circostanza, come del resto la doglianza principale relativa alla difformità della fatturazione rispetto agli accordi precontrattuali, non è stata giustificata dall'operatore mediante riscontro formale ai reclami inviati per PEC del 4 agosto 2017 e raccomandata A/R (ricevuta dal gestore il 18 dicembre 2017).

Al riguardo si rileva che la società Telecom Italia, nei propri scritti difensivi, non ha fornito evidenza di aver comunicato all'utente, in ossequio al principio per cui incombe sull'operatore l'onere probatorio di

aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali, e di aver fornito le risultanze delle operazioni di verifica effettuate (si confronti la Delibera Agcom n. 43/17/CIR). Inoltre, dalla documentazione in atti non si evince che l'operatore abbia, in pendenza dei reclami, prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, informandolo cioè in maniera esaustiva circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura eccedenti il costo preventivato dall'agente.

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

- di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla proposta contrattuale denominata “*Tim Europa Unlimited 2 gb*”, al costo “*per SIM [pari ad] € 15.00*” per un “*[p]rezzo bimestrale IVA inclusa: € 651,28*”;
- il rimborso della somma di euro 1.981,07 corrisposta al precedente operatore (Vodafone Italia S.p.A.) per il recesso anticipato, condizione espressamente contemplata dal preventivo in atti.

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

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

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

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 10 gennaio 2022

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata 17 maggio 2018 dalla società 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 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.
- 2) a regolarizzare la posizione amministrativa della società istante, oltre al ritiro a cura e spese del gestore della pratica di recupero del credito eventualmente aperta sull'insoluto, mediante:
 - a) il ricalcolo della fatturazione emessa con riferimento alle utenze mobili afferenti al codice utente n. 888011476xxx, di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla proposta contrattuale che prevedeva al costo “*per SIM [pari ad] € 15.00*” per un “*[p]rezzo bimestrale IVA inclusa: € 651,28*”;
 - b) il rimborso della somma di euro 1.981,07 corrisposta al precedente operatore (Vodafone Italia S.p.A.) per il recesso anticipato.

DELIBERAZIONE
n. 4 del 10 gennaio 2022

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
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.)