

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Consorzio XXXX 2
/Telecom Italia XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N.

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 112 del 14 aprile 2015 con cui il Consorzio XXXX 2 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 XXX (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 n. 173/07/CONS, Allegato A);
- la nota del 23 aprile 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 27 maggio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 17 giugno 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Il Consorzio XXX2, titolare di un contratto *multibusiness* su utenze mobili (n. 338992XXX, n. 3383992XXX; n. 3665890 XXX, n. 366 3383992XXX e n. 366 6996XXX) con la società Telecom Italia lamenta una fatturazione difforme da quanto stabilito in sede contrattuale e il ricevimento di fatture dopo il passaggio ad altro operatore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la parte istante ha rappresentato che:

- nel maggio 2012 stipulava un contratto con Telecom Italia, ma, fin da subito, riscontrava l'addebito di importi difformi rispetto a quanto pattuito contrattualmente; in luogo di quanto stabilito, ovvero “*3 ricaricabili aziendali, con una spesa fissa di € 24,00/mese*”, la spesa riscontrata in fattura ammontava a “*€ 125,00/mese per ogni sim*”;

- constava che, “*soprattutto per il numero 338 3992XXX (...) venivano addebitate più ricariche nello stesso mese*” contrariamente alla richiesta, in sede contrattuale di avere “*l'autoricarica bloccata, in modo da poter tenere sotto controllo le spese ed evitare "sorprese"*”;

- riceveva due “*Tablet Onda*”, come “*gentile omaggio*” dell'operatore “*a tutti i clienti business che stipulavano un contratto nel maggio 2012; detti apparati non hanno mai funzionato (così come dopo poco hanno cessato di funzionare sia il Samsung (...) che i due BlackBerry 9360, su cui non è mai stato attivato il relativo servizio)*” pur generando “*un costo bimestrale di € 50,00 cadauno, oltre ad € 79,00 per assistenza apparati*”;

- “*insoddisfatti dalla (...) gestione Tim*”, richiedeva la portabilità delle proprie utenze ad altro gestore, migrazione che avveniva in data 31 ottobre 2012;

- riceveva la “*fattura di chiusura*” nella quale riscontrava e contestava l'addebito di “*costi di recesso (in palese violazione della legge 40/2007)*”, nonché l'addebito a titolo “*di traffico di €33,00 per servizi interattivi, nonostante nella stessa fattura sia evidenziato che lo stesso non ha mai fatto traffico dati*”;

In data 5 febbraio 2015 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. “*lo storno di qualsiasi somma vantata dalla controparte*”;
- ii. l'indennizzo di “*€ 300,00 per la mancata risposta ai reclami*”;
- iii. l'indennizzo di “*€ 300,00 per l'attivazione di servizi non richiesti*”;

iv. l'indennizzo di "€ 2000,00 per comportamento commerciale scorretto".

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 21 maggio 2015, 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 l'infondatezza delle richieste della parte istante che *"in data 26 marzo 2012 (...) ha aderito all'Offerta Tim Valore Top One Unlimited Più, usufruendo degli apparati disponibili nella Soluzione One Pack dall'offerta prescelta e della opzione Mobile TIM (M2M)"*.

In merito alla contenzione sulla difformità fra contratto stipulato e fatturazione, l'operatore Telecom Italia ha richiamato preliminarmente quanto previsto dall'*"Offerta Tim Valore Top One Unlimited Più sottoscritta"*, *"in particolare uno sconto sul contributo mensile per tutto il periodo di permanenza della linea sul profilo prescelto, con conseguente riduzione del canone mensile a 75 euro per linea cui aggiungere il canone mensile per l'opzione "BlackBerry Enterprise"/Samsung Galaxy e del servizio di ricarica attivato automaticamente come previsto nelle condizioni contrattuali dell'offerta prescelta"*. La società Telecom Italia ha quindi dedotto che *"il valore complessivo del contributo mensile - comprensivo del profilo tariffario e del costo dell'apparato noleggiato con pagamento del canone a condizioni agevolate - risulta correttamente calcolato con piena regolarità del contratto e dei relativi addebiti"*.

In particolare, a sostegno della propria posizione, l'operatore Telecom Italia ha osservato:

- *"con riferimento alla contestazione relativa al servizio di ricarica automatica"*, richiamando il paragrafo E.1) Servizio di ricarica automatica con addebito nel conto contenuta nel prospetto informativo del profilo commerciale "TIM Valore TOP Unlimited PIÙ", che *"non avendo l'istante esercitato la sua legittima facoltà di attivare una delle alternative possibili per procedere alla modifica e/o cancellazione del servizio, questo è rientrato automaticamente nell'attivazione dell'Offerta prescelta e correttamente i relativi costi sono stati addebitati alle utenze intestate all'istante"*;
- con riferimento *"ai costi dei servizi interattivi addebitati sul conto Telecom 5/2012 - quale seconda fattura emessa dall'attivazione del contratto e regolarmente saldata - sul conto Telecom 6/2012 e sul conto Telecom 1/2013 (...) l'istante non ha mai reclamato o contestato tali addebiti. La contestazione perviene solo ora quando, a distanza di anni, il sistema non restituisce certo l'evidenza nel dettaglio dei servizi comunque usufruiti e non contestati, nei modi e nei tempi stabiliti"*;
- con riferimento alla *"cessazione anticipata dall'offerta promozionale prescelta (...) l'istante fin da subito"*, con la sottoscrizione del contratto in data 26 marzo 2012, *"ha avuto contezza delle condizioni contrattuali che contengono specifiche in merito all'addebito dei costi di recesso, nel caso in caso in cui lo stesso avvenga prima dei 24 mesi di durata minima cui l'offerta è vincolata"*, avendo *"ricevuto agevolazioni economiche relative al piano tariffario e al noleggio degli apparati di cui l'istante ha goduto e poteva godere nei limiti e alle condizioni previste nelle condizioni contrattuali di riferimento"*;
- l'istante, migrando le proprie utenze mobili in data 21 ottobre 2012, *"ha receduto anticipatamente dal contratto"* e *"correttamente nella fattura successiva alla cessazione, emessa il 14 dicembre 2013, fattura n. 7X06050599, conto Telecom 1/2013"* gli è stata addebitata *"la somma ad euro 249,99 (Iva esclusa), pari a 83,33 x 3 linee, Iva esclusa"* e che *"il recupero di tali costi risulta (...) pienamente conforme alle condizioni contrattuali dallo stesso accettate con l'attivazione del servizio offerto dall'esponente è imputabile alla condotta dell'istante che, avendo esercitato il recesso dal contratto in epoca anteriore alla scadenza dei primi 24 mesi di"*

abbonamento, ha determinato il venir meno del presupposto su cui si fonda il diritto alla promozione offerta e goduta”;

Sul punto l'operatore conclude che *“è da considerarsi pertanto infondata la domanda di annullamento dell'importo accreditato per presunta violazione del D.L. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani convenite con modificazioni, con Legge n.40/2007) in quanto, come espressamente riconosciuto dalla giurisprudenza (Consiglio di Stato 1442/2010) e dalla prassi dei Corecom”;*

Infine la società Telecom Italia ha sottolineato che *“pur confermando la correttezza delle proprie azioni gestionali e degli addebiti effettuati, per mero spirito conciliativo, a fronte di uno scoperto che ad oggi ammonta a 4.800,17 euro, ha dimostrato la volontà di addivenire ad una soluzione transattiva della controversia, avanzando in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione una proposta inspiegabilmente rifiutata dall'istante”.*

3. Motivazione della decisione.

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

Preliminarmente si osserva che, con riferimento alla domanda dell'utente si cui al *punto iv)*, volta alla corresponsione di euro 2.000,00 a titolo di comportamento commerciale scorretto, la stessa non è ammissibile in questa sede, atteso che la richiesta in esame esula dalle competenze riconosciute da questa Autorità in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS. Invero, l'articolo 19, comma 4, del Regolamento prevede che *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”* (si veda sull'argomento, *ex plurimis*, Delibera Agcom n. 92/14/CIR e n. 87/16/CIR).

Sulla difformità fra gli importi fatturati e quanto concordato in sede contrattuale (utenze n. 338 3992XXX, n. 338 3992XXX e n. 338 3992XXX).

Il consorzio istante lamenta l'illegittimità dell'addebito di un importo di euro 125,00 bimestrale, eccedente rispetto a quanto stabilito in sede di adesione contrattuale (euro 24,00 al mese oltre IVA) a titolo di “Contributo Ricaricabile Business” in relazione alle utenze oggetto della controversia.

Da un'analisi delle voci di costo contenute nella fattura n. 7X06050599 del 14 dicembre 2012 (1° bimestre 2013) allegata in atti risulta evidente che l'addebito di euro 125,00 (oltre IVA) a titolo di “Contributo Ricaricabile Business” risulti riferito unicamente alle utenze n. 338 3992XXX, n. 338 3992XXX e n. 338 3992XXX, e a queste si limiterà la disamina di quanto contestato dalla parte istante in merito alla lamentata difformità. Dalla stessa fattura si rileva che le stesse sono state attive nel periodo 15 maggio – 20 novembre 2012.

In merito alla lamentata difformità fra contratto stipulato e fatturazione, l'operatore Telecom Italia ha richiamato sostanzialmente quanto previsto dall'*“Offerta Tim Valore Top One Unlimited Più sottoscritta”*. La società Telecom Italia ha, tuttavia, omesso la produzione di qualsivoglia documento contrattuale e non ha dimostrato la propria titolarità in ordine alla riscossione degli importi di cui si discute, ovvero l'addebito contestato di euro 125,00 al bimestre quale contributo per utenza mobile, anziché euro 24,00 al mese, come contrattualmente pattuito.

Sul punto si evidenzia che la fatturazione allegata dall'operatore alle proprie memorie non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile la sussistenza di un obbligo reciproco

alla prestazione contrattuale, 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. Sussiste quindi, 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).

Pertanto, atteso che l'operatore Telecom Italia non ha dimostrato la regolarità dell'addebito nelle fatture di euro 125,00 al bimestre oltre IVA a titolo di "Contributo Ricaricabile Business", è tenuto a ricalcolare le somme fatturate per il servizio di telefonia mobile con riferimento al periodo di attivazione delle utenze n. 338 3992XXX, n. 338 3992XXX e n. 338 3992XXX (15 maggio – 20 novembre 2012), applicando il contributo di euro 24,00 mensili per ogni utenza ed a stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento le somme versate in eccedenza.

Nonostante quanto appena rilevato, deve tuttavia rigettarsi la richiesta dell'istante *sub iii*), di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, ai sensi dell'articolo 8, comma 1 del Regolamento indennizzi, difettando la prova di qualsivoglia inoltro del reclamo volto alla contestazione del profilo tariffario non richiesto che avrebbe posto l'operatore nella possibilità di avvedersi della contestazione dell'istante e bloccare ogni ulteriore addebito (si veda Delibera Agcom n. 143/16/CIR).

Sull'attivazione dell'opzione tariffaria non richiesta "Ricarica credito 24"

L'istante contesta l'attivazione dell'opzione di "Ricarica Credito 24" che è un servizio attivo di "Ricarica automatica" prevista dal profilo tariffario in base al quale, ogni volta che il credito telefonico scende al di sotto dei 5 euro, viene automaticamente eseguita una ricarica di 24 euro. L'operatore ha controdedotto che tale opzione è stata attivata con il profilo "TIM Valore TOP Unlimited PIÙ", che *"non avendo l'istante esercitato la sua legittima facoltà di attivare una delle alternative possibili per procedere alla modifica e/o cancellazione del servizio, queste è rientrato automaticamente nell'attivazione dell'Offerta prescelta e correttamente i relativi costi sono stati addebitati alle utenze intestate all'istante"*.

La richiesta di rimborso dell'utente non è accoglibile, in quanto, come risultato dalle risultanze istruttorie sopracitate, trattasi di ricariche effettuate secondo tale meccanismo e non si rinvencono in atti reclami o richieste di disattivazione dell'opzione "Ricarica Credito 24", servizio attivo per tutto il periodo di attivazione delle utenze *de quibus*.

Sull'addebito delle penali di recesso (utenze n. 338 3992XXX, n. 338 3992XXX e n. 338 3992XXX).

L'istante ha lamentato, "in palese violazione della legge 40/2007", l'illegittimità dell'addebito di penali di recesso nella fattura n. 7X06050599 del 14 dicembre 2012 (1° bimestre 2013) l'importo di euro 83,33 per ogni utenza a titolo di "Corrispettivi per recesso anticipato", importi collegati alle utenze n. 338 3992XXX, n. 338 3992XXX e n. 338 3992XXX.

Di contro l'operatore ha rappresentato che l'istante, migrando dette utenze mobili in data 21 ottobre 2012, *"ha receduto anticipatamente dal contratto"* e *"correttamente nella fattura successiva alla cessazione, emessa il 14 dicembre 2013, fattura n. 7X06050599, conto Telecom 1/2013"* gli è stata addebitata *"la somma ad euro 249,99 (Iva esclusa), pari a 83,33 x 3 linee, Iva esclusa"* e che *"il recupero di tali costi risulta (...) pienamente conforme alle condizioni contrattuali dallo stesso accettate con l'attivazione del servizio offerto dall'esponente e imputabile alla condotta dell'istante che, avendo esercitato il recesso dal contratto in epoca anteriore alla scadenza dei primi 24 mesi di abbonamento, ha determinato il venir meno del presupposto su cui si fonda il diritto alla promozione offerta e goduta"*.

Sul punto si rileva la legittimità di tali addebiti atteso che gli stessi risultano previsti espressamente dall'articolo 13 delle "Condizioni Generali del Contratto Multibusiness" che al comma 2 prevede che "*in caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), Telecom Italia addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'Offerta viene cessata, il corrispettivo di 83,33 € (oltre IVA), salvo diverse previsioni eventualmente riportate nei singoli Profili Commerciali. In caso di Offerte con un profilo tariffario base non è previsto alcun corrispettivo per il recesso*".

Al riguardo si richiama la Sentenza Sez. IV, n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010 del Consiglio di Stato che ha reputato legittima la pratica commerciale, posta in essere dagli operatori di telefonia, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Tali clausole contrattuali, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1, comma 3), del D.L. n. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani convertito con Legge 2 aprile 2007, n. 40) in quanto non pretendono il pagamento "di spese non giustificate da costi dell'operatore", ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto alla condizione che l'utente non receda entro un determinato periodo di tempo (in tal senso *ex plurimis* Deliberazione del Corecom Piemonte 8 settembre 2014 n. 23/2014, Deliberazione del Corecom Liguria n. 2 dell'8 gennaio 2015, Deliberazione Corecom Toscana n. 68 del 20 aprile 2015, Deliberazione Corecom Marche n. 77 del 16 maggio 2016).

Il Consiglio di Stato ha ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data sia il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati; una diversa interpretazione travolgerebbe, infatti, l'equilibrio sinallagmatico su cui si basa l'offerta promozionale, finendo per mortificare l'autonomia delle parti e il risultato sarebbe quello di impedire ogni tipo di offerta promozionale subordinata all'accettazione da parte dell'utente di una durata minima, che l'operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza la certezza di un arco temporale di vigenza. In tal modo, verrebbe cancellata dal mercato una pratica commerciale che, in sé considerata, non presenta profili di abusività ed anzi, in molti casi, può soddisfare le esigenze dell'utente (*ex plurimis* Determinazione dirigenziale Corecom Piemonte n. 3 del 22 aprile 2016).

A fronte di quanto esposto non si ritiene pertanto accoglibile la richiesta dell'istante di storno dell'importo addebitato da Telecom Italia nella fattura n. 7X06050599 del 14 dicembre 2012 a titolo di "Corrispettivi per recesso anticipato", importi collegati alle utenze n. 338 3992XXX, n. 338 3992XXX e n. 338 3992XXX".

Sull'addebito a titolo di "servizi interattivi" nella fattura riferita al 1° bimestre 2013.

L'istante ha contestato l'addebito, nella fattura n. 7X06050599 del 14 dicembre 2012 (1° bimestre 2013), della somma di euro 33,00 "per servizi interattivi" sul numero 366 5890931. Da detta fattura emerge che tali costi sono riconducibili ad un "Abbonamento Videogame" sull'utenza *de qua*, per la quale effettivamente la durata, come contestato dall'utente nell'istanza introduttiva del presente procedimento, della connessione dati risulta sempre uguale a 0.

L'operatore ha controdedotto, in merito "*ai costi dei servizi interattivi addebitati sul conto Telecom 5/2012 - quale seconda fattura emessa dall'attivazione del contratto e regolarmente saldata - sul conto Telecom 6/2012 e sul conto Telecom 1/2013*", che "*l'istante non ha mai reclamato o contestato tali addebiti. La contestazione perviene solo ora quando, a distanza di anni, il sistema non restituisce certo l'evidenza nel dettaglio dei servizi comunque usufruiti e non contestati, nei modi e nei tempi stabiliti*".

Tuttavia le contestazioni del consorzio istante sono relative espressamente all'importo di euro 33,00, importo contenuto nella fattura sopracitata relativa al 1° bimestre 2013.

Sul punto giova richiamare il consolidato orientamento di questa Autorità, secondo il quale è *pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso; nel caso di specie, l'operatore, non ha dimostrato la legittimità di tali importi fatturati e, pertanto, i predetti importi dovranno essere restituiti all'istante. Al riguardo, infatti, si evidenzia 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; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali* (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, 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).

Pertanto, atteso che l'operatore Telecom Italia non ha fornito la prova sulla debenza dell'importo fatturato, è tenuto allo storno o al rimborso (in caso di avvenuto pagamento) dell'importo pari ad euro 33,00 oltre IVA fatturato da a titolo di "servizi interattivi" n. 7X06050599 del 14 dicembre 2012 (1° bimestre 2013).

Sulla mancata risposta ai reclami.

Viceversa, deve ritenersi non accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami di cui al *punto ii)* delle richieste contenute in istanza, poiché dall'espletata istruttoria non è emersa alcuna responsabilità dell'operatore Telecom Italia, non risultando agli atti alcun reclamo scritto inviato al gestore e asseritamente rimasto inevaso.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle 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 Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 10 ottobre 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 14 aprile 2015 dal Consorzio XXXX2 nei confronti di Telecom Italia XXX, che l'operatore provveda:

1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante lo storno (ovvero il rimborso in caso di effettuato pagamento):

DELIBERAZIONE
n. 52 del 10 ottobre 2016

a) dell'importo determinato dalla differenza tra le somme indebitamente percepite (euro 125,00 oltre IVA "Contributo Ricaricabile Business" x 3 utenze) e quelle dovute (euro 24,00 oltre IVA a titolo di "Contributo Ricaricabile Business" x 3 utenze) procedendo al ricalcolo delle fatture emesse nel periodo 15 maggio – 20 novembre 2012 per le tre utenze n. 338 3992XXX, n. 338 3992XXX e n. 338 3992XXX;

b) dell'importo pari ad euro 33,00 oltre IVA fatturato da a titolo di "servizi interattivi" n. 7X06050599 del 14 dicembre 2012 (1° bimestre 2013);

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1 lettera a) e b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' 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.

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
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini