**DELIBERAZIONE**
**n. 97 del 10 novembre 2020**

*Oggetto*: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 201/17 xxxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

| | |
|---|---|
| **ENZO BROGI** | *Presidente* |
| **CHETI CAFISSI** | *Vicepresidente* |
| **ALBERTO LAPENNA** | *Componente* |
| **ELETTRA PINZANI** | *Componente* |
| **MASSIMO SANDRELLI** | *Componente* |

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

**DELIBERAZIONE**
**n. 97 del 10 novembre 2020**

# 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 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. 201 del giorno 29 marzo 2017 con cui la società xxxx 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* sull'utenza n. 0564 47xxxx con la società Telecom Italia, contesta la fatturazione di importi difformi da quelli prospettati in sede di adesione contrattuale.

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

- in data 25 ottobre 2013 venivano sottoscritti nuovi contratti, per telefonia fissa e mobile: tali contratti riguardavano sia la sede la centrale della società, sia le delegazioni provinciali;
- "*nel dicembre 2013 [giungevano] le conferme per la contrattualistica [dei] Profili commerciali Linea Valore + e Linea Valore + ISDN, di tutte le delegazioni, ma non per la sede centrale. Nonostante ciò dalla fattura del 02/2014, sia delle delegazioni che della sede, riporta[vano] correttamente le voci relative alla nuova contrattualistica, compresi anche gli apparati mobili*";
- constatava, però, che "*per la sede centrale il traffico fonia [veniva] completamente valorizzato ed addebitato [a consumo], nonostante [che] le voci contrattuali prevedessero la gestione flat degli addebiti. Ad inizio 2014, subito dopo aver verificato la grave anomalia, [veniva] effettuata la prima contestazione al 191. Contestualmente [venivano] bloccati i pagamenti relativi al primo bimestre 2014*";
- non riceveva "*alcuna risposta alla (…) segnalazione. Telecom (…) invia[va] però un sollecito di pagamento e, senza preventiva intimazione, blocca[va] il funzionamento di tutte le linea relative alle delegazioni provinciali*";
- "*in data 8 aprile [2014], per evitare il grave disservizio, [si trovavano] costretti a bonificare l'intero importo relativo alle fatture, comprensivo della fonia addebitata erroneamente. immediatamente viene inviata copia del bonifico al 191. Nonostante ciò le linee riman[evano] bloccate per una settimana*";
- nel frattempo venivano inoltrate "*varie chiamate al 191 ma, se si eccettua l'aspetto amministrativo, nessuno si prende[va] carico di risolvere il disservizio. Infatti le fatture continuavano ad arrivare con i soliti addebiti del traffico, senza tenere in alcun conto delle […] contestazioni*";
- in data 18 settembre 2014, inviava un reclamo per fax e a mezzo raccomandata (ricevuta in data 24 settembre 2014) con il quale contestava formalmente la fatturazione e lamentava il mancato riscontro, fra l'altro, della "*contestazione inviata a marzo 2014 tramite referente commerciale*" con il quale aveva sottoscritto l'offerta. Nella missiva contestava le "*fatture di seguito elencate: 1. bim, 2° del 06/02/14 n. 4220714800008328; 2. bim, 3° del 07/04/14 n. 4220714800017136;*

*°3. bim. 4° del 03/06/14 n. 4220714800027139;4. bim. 5° del 00/08/14 n. 4220714800035852*". Specificava che i costi non riconosciuti erano relativi ai "*canoni di attivazione e/o i costi definiti come traffico totale voce*" in quanto il contratto sottoscritto era comprensivo di tutte le sedi, inclusa la n. 0564 47xxxx, sulla quale il traffico voce era calcolato a consumo;

- con sollecito del 13 novembre 2014 inviato per PEC contestava la fattura del 6° bimestre e sollecitava il riscontro al precedente reclamo;
- ad inizio 2015 il consulente commerciale di Telecom, "*tramite vie informali e personali, [venne] a sapere che sulle linee di Grosseto doveva essere effettuata una modifica tecnica, essendo un primario, necessaria a rendere possibile Il passaggio alla nuova tariffazione. Per evitare però ulteriori disguidi e perdite di tempo, visto l'aggiornamento nel frattempo disponibile nell'offerta commerciale Telecom, si deci[se] di trasformare il contratto Linea Valore + in un contratto Tutto Fibra. Per rendere possibile il passaggio [si videro] quindi costretti a rateizzare e pagare completamente tutte le fatture in sospeso*";
- in data 4 febbraio 2015 inviava un ulteriore reclamo a mezzo di raccomandata A/R (ricevuta il ) con cui richiedeva "*lo storno degli importi pagati indebitamente ed il relativo rimborso di quanto dovuto*";
- a conferma della validità delle contestazioni Telecom Italia inviava "*una nota di credito relativamente al traffico fonia addebitata con l'ultima fattura Linea Valore + ed evidentemente non dovuto*";
- è da rilevare che in "*tutta questa vicenda Telecom non ha mai dato risposta alle (…) lamentele e non ha confermato né negato le (…) ragioni, né ha mai inviato presso la (…) sede un incaricato che potesse verificare le motivazioni della controversia e cercare di dirimerla*".
- Parte istante ha, infine, riepilogato le fatture contestate: "*Fatture: 4220714800008320 - 4220714800017136 - 4220714800027139 - 4220714800035852 - 4220714800044989 - 4220715800053480 - 4220715800008327 - n.cr.6920150320000868*".

In data 23 febbraio 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'applicazione del contratto dalla firma con il relativo rimborso delle traffico indebitamente pagate relative alle fatture del 02/2014 – 03/2014 – 04/2014 – 05/2014 – 06/2014 – 01/2015 – 02/2015 – compresa N. Cr. per imponibile di Euro 11,098,88 = (euro undicimilanovantotto/88)*".

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

La società Telecom Italia, in data 26 aprile 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 dedotto "*che le avverse deduzioni e richieste sono infondate*", evidenziando 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. xxxx asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda*";

- *"[d]alle verifiche svolte sulle fatture oggetto di contestazione qui elencate (Doc. 1), è emerso che il conto telefonico n. 2/2014 (Doc. 2), avente un importo pari ad € 1.488,50, non si riferisce ad addebiti di traffico ma ad interessi legali e moratori automaticamente addebitati dall'operatore telefonico ad ogni tardivo pagamento, i conti telefonici nn. 3, 4, 5 e 6/2014, oltre ai conti telefonici nn. 1 e 2/2015 (Docc. 3 - 8) sono contestati per l'importo relativo al traffico, ritenuto asseritamente erroneo perché il contratto firmato nel 2014 prevedeva l'attivazione del pricing "Linea Valore +" su accesso primario"*;
- "*[è] tuttavia emerso che, per un disguido, tale pricing non è stato attivato perché non BIDIREZIONALE e di questa circostanza TIM ha informato xxxx solo nel 2015 con la conseguenza che si è generato traffico a pagamento, i cui importi non sono stati corrisposti fino a determinare un insoluto complessivo di € 10.056,30 "*;
- "*l'esponente società non ha mai ricevuto alcuna segnalazione e/o reclamo in tal senso, nonostante la difformità dedotta si sia protratta nel tempo, ferma restando la propria piena disponibilità a ripristinare, ove possibile, le condizioni economico-contrattuali inizialmente pattuite, problematica di cui è venuta a conoscenza solo grazie all'avvio della presente azione*".

**3. Motivazione della decisione.**

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

*In primis* non può essere accolta l'eccezione dell'operatore Telecom Italia circa l'inidoneità della documentazione proposta dall'istante a corredo istruttorio, atteso che l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta.

La richiesta dell'istante *sub i)*, concernente la regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile, deve ritenersi accoglibile nei termini di seguito esposti.

Nel merito, l'istante ha contestato l'applicazione in fattura di importi difformi da quelli concordati nell'offerta sottoscritta in data 25 ottobre 2013.

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

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 buonafede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*". Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato la mancata applicazione, per la sede principale dell'azienda, delle condizioni contrattuali sottoscritte per le tutte le numerazioni della società, allegando la documentazione sottoscritta.

Di contro l'operatore Telecom Italia ha rappresentato che non tutti gli importi contestati sono derivanti dalla mancata applicazione della tariffa "*Linea Valore +*", ma derivanti dall'insoluto maturato. In particolare ha rilevato che "*il conto telefonico n. 2/2014 (Doc. 2), avente un importo pari ad € 1.488,50, non si riferisce ad addebiti di traffico ma ad interessi legali e moratori automaticamente addebitati dall'operatore telefonico ad ogni tardivo pagamento*".

Inoltre l'operatore ha precisato che "*i conti telefonici nn. 3, 4, 5 e 6/2014, oltre ai conti telefonici nn. 1 e 2/2015 (Docc. 3 - 8) sono contestati per l'importo relativo al traffico, ritenuto asseritamente erroneo perché il contratto firmato nel 2014 prevedeva l'attivazione del pricing 'Linea Valore +' su accesso primario*". Riguardo alla contestazione circa l'omessa applicazione della tariffa concordata sull'utenza principale n. 0564 47xxxx, l'operatore ha ammesso l'incorrere di "*un disguido*" in ragione del quale "*tale pricing non è stato attivato perché non BIDIREZIONALE e di questa circostanza TIM ha informato [la società istante] solo nel 2015 con la conseguenza che si è generato traffico a pagamento, i cui importi non sono stati corrisposti fino a determinare un insoluto complessivo di € 10.056,30*". A motivazione del proprio ritardato intervento nella correzione della tariffazione, l'operatore ha evidenziato che parte istante non ha inviato alcun reclamo e di essere venuta a conoscenza della problematica solo con l'introduzione del tentativo obbligatorio di conciliazione.

In concreto, la società Telecom Italia avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione. Al contrario la predetta società non ha dato evidenza della correttezza degli addebiti oggetto di contestazione, ammettendo il disguido occorso senza fornire, però, ulteriori dettagli in merito alla circostanza che ha ostacolato l'applicazione del "*pricing*". Inoltre non ha dimostrato di aver informato l'utente in merito all'applicazione non corretta della tariffa, né ha provveduto a dare riscontro alle contestazioni inviate all'operatore dell'utente e depositate agli atti con relative ricevute di inoltro, delle quali la prima risale al 18 settembre 2014. L'istante ha dedotto di aver inoltrato, altresì, diverse segnalazioni al promotore commerciale.

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

*Ergo*, in ragione della puntuale indicazione da parte dell'istante del dettaglio della proposta accettata, in accoglimento della richiesta dell'istante *sub i)*, Telecom Italia deve provvedere alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa della società istante mediante lo storno e/o rimborso, nel caso di avvenuto pagamento, delle somme fatturate a titolo di "*traffico*" a seguito dell'erronea applicazione del contratto sottoscritto in data 25 ottobre 2013, di cui ai conti telefonici n. 2/2014, n. 3/2014, n. 4/2014, n. 5/2014, n. 6/2014, n.1/2015, n.2/2015 al netto delle note di credito emesse dall'operatore,

oltre allo storno/rimborso degli interessi maturati sull'insoluto. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 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 novembre 2020;

## D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 29 marzo 2017 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario la somma pari ad euro 100,00 a titolo di spese di procedura;
2) alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa della società istante, al netto delle note di credito emesse dall'operatore mediante:
    a) lo storno e/o rimborso, nel caso di avvenuto pagamento, delle somme fatturate a titolo di "*traffico*" a seguito dell'erronea applicazione del contratto sottoscritto in data 25 ottobre 2013, di cui ai conti telefonici n. 2/2014, n. 3/2014, n. 4/2014, n. 5/2014, n. 6/2014, n.1/2015, n.2/2015 al netto delle note di credito emesse dall'operatore, oltre allo storno/rimborso degli interessi maturati sull'insoluto
    b) il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

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

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

| **Il Segretario** | **Il Presidente** |
|---|---|
| *Cinzia Guerrini* | *Enzo Brogi* |

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)