

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

**DELIBERA N. 58/18**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX SOCCIO/TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 54/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

Nella riunione dell'11/09/2018 si è riunito, così costituito:

|                   |                   | Pres. | Ass. |
|-------------------|-------------------|-------|------|
| <b>Presidente</b> | Filippo Lucci     | X     |      |
| <b>Componenti</b> | Michela Ridolfi   | X     |      |
|                   | Ottaviano Gentile |       | X    |

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO 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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. Xxx Soccio nei confronti dell’operatore Telecom in data 8 febbraio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 3278;

VISTI gli atti del procedimento;

## **1. La posizione dell'istante**

Il Sig. Soccio lamenta l'asserita difformità di fatturazione rispetto al contratto sottoscritto con l'operatore Telecom. In particolare, sostiene di aver sottoscritto in data 16/05/2016 l'offerta "Tim smart" al costo fisso mensile di euro 29,00 per i rimi dodici mesi ed euro 39,00 per i successivi, con costo di attivazione gratuita. Sin dall'arrivo della fattura di giugno i costi addebitati non corrispondevano a quanto effettivamente pattuito, pertanto reclamava tale difformità sia tramite il servizio clienti (codice segnalazione n° 3-23101826511 di dicembre 2016 e segnalazione n° 3-24826105693 di novembre 2017), sia via fax in data 14/03/2017 ed in data 21/06/2017 che con Racc. A.R.. nella medesima data.

Nonostante ciò l'operatore convenuto persisteva nella propria condotta e dal mese di settembre fino a febbraio 2017 emetteva fatture con dicitura "*non c'è nulla da pagare*", fino ad arrivare al 06/02/2017 quando emetteva fattura di euro 351,58, oltremodo maggiore rispetto a quanto dovuto. Malgrado i reclami inviati Telecom inviava sollecito di pagamento in data 19/09/2017, fatture di euro 101,69 e di euro 81,80, anch'esse non corrispondenti agli importi stabiliti nel contratto sottoscritto ed in data 13/11/2017 lettera di risoluzione contrattuale.

Secondo il contratto sottoscritto l'importo che l'istante avrebbe dovuto corrispondere per i primi dodici mesi doveva essere di euro 348,00 (euro 29,00 \* 12 mesi dal 23/03/2016 al 23/03/2017), a fronte delle fatture emesse da Telecom per un importo di euro 472,00. L'istante provvedeva al pagamento dell'importo parziale di euro 121,39 attendendo che l'operatore a seguito delle svariate segnalazioni trasmesse provvedesse al ricalcolo delle fatture stornando gli importi addebitati illegittimamente.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. Annullamento di tutte le fatture emesse;
2. Obbligare Telecom a dare corretta esecuzione al contratto sottoscritto;
3. Rimborso delle spese sostenute e di quelle legali da riconoscere al proprio avvocato di fiducia;
4. Indennizzo per modifica unilaterale del contratto;

Allega: Fatture, Contratto sottoscritto, Reclami, sollecito di pagamento, lettera di risoluzione contrattuale.

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

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo precisa che quanto dichiarato dall'istante non è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

In proposito l'istante non ha infatti documentato né la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da Telecom, la cui sottoscrizione si deduce avvenuta a maggio 2016, né allega tutti i conti telefonici di cui chiede lo storno/ricalcolo.

Inoltre dall'esame delle uniche fatture allegate all'istanza di definizione si evince invece che gli addebiti effettuati da Telecom sono in realtà corretti. Sia nella fattura di settembre che in quella di novembre 2016 infatti il canone mensile a titolo di "Tim Smart" è pari ad euro 29,00/mese, vale a dire corrispondente alla quota calcolata su base bimestrale di euro 59,80.

Nonostante quindi la correttezza degli importi addebitati l'istante immotivatamente sospendeva i pagamenti delle fatture generando un insoluto di euro 460,43 comprensivo delle indennità di mora come previsto dall'art. 17 delle Condizioni generali di contratto.

Tale comportamento non corretto dell'istante comportava la risoluzione del contratto come peraltro previsto dalla richiamate Condizioni generali di contratto.

Ribadisce pertanto la genericità e la indeterminatezza dell'istanza e ne chiede quindi il rigetto.

Allega: Condizioni generali di contratto.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta la difformità della fatturazione rispetto al contratto sottoscritto con Telecom deducendo di aver sottoscritto l'offerta "Tim smart" al costo fisso mensile di euro 29,00 per i rimi dodici mesi ed euro 39,00 per i successivi, con costo di attivazione gratuita.

**Per quanto concerne la lamentata applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle concordate**, in via preliminare si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Va premesso che non risulta agli atti difesa alcuna da parte di Telecom idonea a fornire prova diversa di quanto asserito da parte istante, non avendo la stessa addotto alcuna motivazione tecnico – giuridica relativamente alla predetta difforme applicazione del contratto. Si è infatti semplicemente limitata a precisare l'esatta esecuzione del contratto e ad eccepire la mancata documentazione a supporto della lamentata difformità. Né ha dimostrato peraltro di aver correttamente gestito l'utente a seguito delle svariate segnalazioni ricevute relative proprio a tale lagnanza che risultano infatti rimaste prive di riscontro. Al riguardo, infatti, avrebbe dovuto fornire informazioni dettagliate sulle modalità di fatturazione applicate, anche ai sensi dell'articolo 4 della delibera n. 179/03/CSP, poiché solo in questa maniera sarebbe stato effettivamente tutelato il diritto di scelta dell'utente e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale.

Inoltre dalla disamina della documentazione in atti, ed in particolare dal contratto prodotto dall'istante, si evince che lo stesso ha effettivamente sottoscritto in data 23/03/2016 l'offerta "Tim smart" vigente in tale periodo che prevedeva: Contributo di attivazione gratuito, abbonamento mensile di euro 29,00 per i primi dodici mesi ed euro 39,00 per i successivi. Di contro le fatture emesse da Telecom recano invece addebiti difformi atteso che oltre al previsto canone mensile relativo all'offerta sottoscritta di euro 29,00 vengono addebitati anche costi relativi all'opzione base

“Tim smart mobile”. Ciò in contrasto con quanto previsto dalle Condizioni economiche allegate al contratto, nelle quali è espressamente previsto che per le richieste di attivazione dell’offerta “Tim Smart” prima del 29/04/2016 l’opzione base è gratis per i primi dodici mesi di attivazione del contratto.

Ora, non risultando agli atti difesa alcuna da parte di Telecom idonea a fornire prova diversa, non avendo la stessa addotto nessuna motivazione tecnico – giuridica relativamente alla predetta difforme applicazione, considerato che agli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione difforme da quella prevista per il servizio richiesto dall’utente ed, in particolare, degli importi addebitati a far data dal contratto, emerge che la responsabilità in ordine a quest’ultima circostanza le sia esclusivamente ascrivibile, non avendo garantito la necessaria trasparenza delle condizioni economiche. Tra l’altro, si ritiene che in ordine alla conclusione di contratti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l’operatore sia ugualmente responsabile della condotta degli agenti, nonché delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto della stipula della proposta contrattuale. Alla luce di quanto sin qui osservato, si ritiene, quindi, che l’istante abbia diritto allo storno totale dell’insoluto in essere anche in relazione del fatto che le segnalazioni trasmesse sono rimaste prive di riscontro. Pertanto Telecom sarà tenuta a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell’istante, stornando e non più esigendo tutte le fatture insolute in essere.

Per le medesime motivazioni Telecom dovrà corrispondere all’istante l’indennizzo per profilo tariffario non richiesto di cui all’art. 8, comma 2 dell’allegato A della delibera 73/11/CONS per l’importo di euro 556,00 dal 23/04/2016 (data di attivazione dell’offerta) al 31/10/2017 (data di risoluzione del contratto) così calcolato: euro 1,00 pro die \* gg. 556.

Non può invece trovare accoglimento la richiesta del riconoscimento delle spese legali, atteso che il Regolamento Agcom di cui alla delibera succitata non prevede il riconoscimento delle spese medesime, ma, eventualmente, solo l’attribuzione delle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l’importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l’istanza presentata dal Sig. Xxx Soccio, nei confronti dell’operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società **Telecom s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell’istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione:
  - euro **556,00 (cinquecentocinquantasei/00)** per l’attivazione di profilo tariffario non richiesto di cui all’art. 8, comma 2 dell’allegato A della delibera 73/11/CONS, per le ragioni sopra evidenziate
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell’istante, stornando e non più esigendo tutte le fatture insolute in essere, per le ragioni sopra evidenziate.
4. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 11 settembre 2018

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRIGENTE**

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

**IL PRESIDENTE**

*F.to Dott. Filippo Lucci*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n. 82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.