

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

---

**DELIBERA N. 10/18**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX S.N.C./TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 272/17)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

Nella riunione del 13/02/2018 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 4 dicembre 2008;

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 01 aprile 2011;

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 dalla XXX s.n.c. in data 19 ottobre 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 26043;

VISTI gli atti del procedimento;

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

La Società XXX lamenta, nei confronti di Telecom Italia S.p.A., la pretesa difformità di fatturazione riscontrata sulla propria linea telefonica, rispetto a quanto asseritamente pattuito in sede di conclusione del contratto, con conseguente non debenza delle relative somme.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a) Nel mese di ottobre 2016 l'istante sottoscrive un contratto con Telecom tramite agente; nonostante numerose richieste effettuate al servizio clienti non veniva mai consegnata la copia del contratto;
- b) Al ricevimento della prima fattura relativa al periodo ott.-nov. pari ad euro 1.179,39, l'istante si accorge che la stessa contiene addebiti non previsti contrattualmente, quali ad esempio i costi di attivazione dei servizi;
- c) Procede pertanto alla contestazione della stessa presso il servizio clienti, ma nonostante ciò nel mese di aprile la linea dati viene sospesa;

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

1. Storno dell'insoluto;
2. Indennizzo per il mancato rispetto delle condizioni contrattuali;
3. Rimborso delle spese di procedura pari ad euro 200,00

Allega: Fattura bimestrale conto 1/17 di euro 1.179,39.

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

Nel merito precisa che l'importo recato nella fattura in contestazione è conforme a quanto previsto dal contratto relativamente alla attivazione della connettività.

Dall'analisi della stessa si evince infatti che con l'avvio del ciclo di fatturazione partire dal 4 novembre 2016, sono stati addebitati:

- Costo di attivazione "Azienda Tutto Compreso" e l'importo corrispondente al noleggio del centralino evoluto per il periodo nov. 2016-febb. 2017;
- Costo di attivazione "linea aggiuntiva trasmissione dati";
- Costi di attivazione servizio "Nuvola IT";
- L'importo corrispondente alla linea aggiuntiva per trasmissione dati per il periodo nov. 2016-febb. 2017;
- Canone "nuvola IT" per il periodo nov. 2016-febb. 2017;

Le singole voci di costo rispecchiano quanto indicato nel prospetto riepilogativo al contratto dell'8 settembre 2016, contenente gli importi "una tantum" dei ratei dei canoni mensili del trunksip collegato al contratto "Azienda Tutto Compreso", oltre il costo del servizio di connettività "Nuvola It".

Precisa di aver ricevuto telefonicamente una richiesta di informazione sui costi del centralino da parte dell'istante e, successivamente una segnalazione riguardante la fattura in contestazione: tale reclamo veniva chiuso con dilazione di pagamento a fronte della quale rimane insoluta la quota parte di euro 1.071,44, come risulta da lettera di risposta dell'1 giugno 2017.

Allega: Contratto “Impresa semplice” relativo alla linea 0871/13001788 sottoscritto in data 808/09/16; Fattura contestata; Lettera di risposta inviata il 1 giugno 2017.

### **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.

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

Analizzando comparativamente il prospetto riepilogativo allegato al contratto sottoscritto da parte istante, prodotto da Telecom, e la fattura contestata, si evince, in realtà che non tutti i costi in quest’ultima contenuti trovano totale corresponsione a quelli indicati nel prospetto citato. In particolare, in questo documento l’importo totale che l’istante avrebbe dovuto corrispondere all’operatore è pari ad euro 587,50 Iva esclusa, mentre la fattura invece riporta addebiti per un totale di euro 951,60, Iva esclusa. Dall’esame della documentazione in parola risultano, infatti, addebiti superiori per un importo pari ad euro 364,10, Iva esclusa, riferiti a voci non contemplate nella proposta contrattuale sottoscritta.

Pertanto, poiché l’operatore convenuto non ha dimostrato in nessun modo la correttezza degli addebiti contenuti nella fattura in parola rispetto al contratto effettivamente sottoscritto, lo stesso deve essere ritenuto responsabile di errata fatturazione. Ne consegue, quindi, il diritto dell’istante alla corresponsione del corretto importo pari ad euro 587,80 ed ad ottenere il conseguente stralcio dell’importo superiore addebitato pari ad euro 364,10.

Nessun indennizzo può essere riconosciuto in questa sede, atteso che trattandosi di errata fatturazione l’istante ha solo il diritto allo stralcio e/o al rimborso delle somme addebitate illegittimamente.

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) attesa la partecipazione sia all’udienza di conciliazione che in quella di definizione;

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla Società XXX snc, nei confronti dell’operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;
2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell’istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura ed a regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell’istante, disponendo in favore dello stesso, in riferimento alla fattura XP0000910, il pagamento della corretta somma pari ad euro 587,80 oltre Iva di legge, attraverso lo stralcio della somma pari ad euro lo storno di euro 364,10, oltre Iva di legge.

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.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 13 febbraio 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.