



DELIBERAZIONE
n. 106 del 13 luglio 2022

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 630/17
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" come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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 elettronica" 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. 630 del giorno 30 novembre 2017 con cui la società Ma.Mar S.r.l. 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 con l’operatore Telecom Italia di un contratto *business* sulle utenze n. 0577 306xxx, 0577 13074xxx, fax 0577 304xxx, ADSL 0577 13074xxx, server virtuale 093413535xxx, 0577 13071xxxx, lamenta complessivamente la difformità di fatturazione, oltre l’assegnazione ad altro soggetto della linea n. 0577 306xxx (e aggiuntivo 0577 304xxx), a sé intestate, con conseguente non debenza delle relative fatture, nonché, lato mobile, relativamente al contratto guscio n. 888010509xxx, la variazione unilaterale delle condizioni commerciali .

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto di seguito riportato.

1) Riguardo alla numerazione 0577 306xxx affermava che :

- era il “*il numero principale dell’azienda. L’attivazione di tale numero (...), risale al 01 dicembre 2011. La fatturazione effettiva di questa linea parte dal primo dicembre 2011 fino al 26/03/2017 quando questo numero è stato integrato alla linea VOIP 0577 13074xxx*”; non riceveva più fatture su tale numero ma su un numero virtuale Voip”.
- “*nel mese di maggio 2017 scopriva di poter effettuare chiamate da tale numero ma non di poterle ricevere. Il numero in questione [era] stato assegnato ad un’altra persona (...)*”.
- “*Effettuava dei filmati al momento dell’intervento dei tecnici in sede aziendale per le verifiche del caso, ma nonostante tutte le richieste di ripristino Telecom non dava nessun tipo di accesso al numero in questione, nonostante il fatto che fino al 20 luglio 2017 il suddetto numero avesse generato traffico uscente presso la sede aziendale*”.
- Sul punto l’operatore dichiarava che il numero 0577 306xxx era stato cessato per morosità. Tale numero (...) generava traffico, almeno fino al 11/05/2017,(...). Inoltre tale numero è stato assegnato a un’altra persona, (...), residente a (...). Queste informazioni sono state comunicate dall’operatore del servizio clienti e la conversazione telefonica è stata registrata”.
- Pertanto, riassume parte istante che “*nonostante la linea suddetta sia stata cessata per morosità, è rimasta attivo a fino a luglio 2017 generando traffico in uscita con relativa fatturazione*

mentre è al tempo stesso stato assegnato alla sig. (...)"; circostanza che non consentiva più di ricevere le telefonate in entrata dall'11 maggio 2017.

2) Riguardo alla numerazione 0577 306xxx e associato numero Voip 0577 13074xxx evidenziava le seguenti fatture da ricalcolare:

- *“1-Fattura XL 00001354 importo 834,00;*
- *2-Fattura 8L00699969 importo 618,00€;*
- *3-Fattura 8L009250055 importo 547,50€;*
- *4-Fattura 8L01139131 importo 608,00€;*
- *5-Fattura 8L01364649 importo 578,50€;*
- *6-Fattura 8L00155962 Importo 592,00€;*
- *7-Fattura 8L00379531 importo 199,00€ ;*
- *Manca fattura del 06/06/2013;*
- *8-Fattura 8L00830052 importo 101,23€;*
- *9-Fattura 8L01014030 importo 153,77€;*
- *10-Fattura 8L01255045 Importo 81,18€;*
- *11-Fattura 8L00117141 importo 116,91€;*
- *12-Fattura 8L00366062 importo 122,34€;*
- *13-Fattura 8L00564245 importo 90,75€;*
- *14-Fattura 8L00765615 importo 179,48€;*
- *15-Fattura 8L00970665 importo 50,28€;*
- *16-Fattura 8L01161475 importo 52,14€;*
- *17-Fattura 8L00133991 importo 3,69€;*
- *Manca fattura del 07/04/2015;*
- *18-Fattura 8L00522008 importo 0,67€;*
- *Mancano fatture del 06/10/2015; 07/12/2015; del 05/02/2016; del 06/04/2016; del 07/06/2016; del 05/08/2016;*
- *19-Fattura 8L008S0239 importa 27,05€;*
- *20-Fattura 8L0102 6624 importo 1124€*
- *21-Fattura 6L00137027 importo 6,37€;*
- *Manca fattura del 06/04/2017;*
- *22- fattura 8100483733 importo 32,41€*

per un totale fatturato da Telecom di euro 4.92382. (...)”.

- Tali numeri sono stati cessati da Telecom Italia per morosità senza alcun preavviso, nonostante i vari reclami presentati e “ ancora oggi dopo 5 anni non c’è stata una risposta da parte dell’operatore e la linea Voip 0577 13074xxx è ancora funzionante”.
- 3) Riguardo alla linea fax 0577 304xxx evidenziava che:
 - “L’attivazione risale al 2 gennaio 2012. Nella prima fattura vi è il costo di attivazione di 100,00€, poi inizia la fatturazione dal 23 gennaio 2012 e continua con i mesi di febbraio 2012, marzo 2012 e aprile 2012. Nella descrizione di questa linea (...) ritroviamo la voce linea telefonica affari (non si capisce visto che è solo un fax, e l’uso previsto era solo per mandare e ricevere fax)”. Il totale fatturato su tale numero ammonta ad euro 5.911,55”.
 - Evidenziava di non comprendere “perché anche il numero fax [fosse considerato dalla Telecom come una linea telefonica normale con conseguente irregolare fatturazione]. [Da ottobre 2015 le fatture aumentavano in modo esponenziale e l’operatore non riscontrava mai i vari reclami in proposito]. [(...) Essendo un fax non può generare un traffico superiore a quello stabilito nel prezzo iniziale di euro 30,00 + IVA MENSILI, anche perché in tutto il periodo da ottobre 2015 al giorno d’oggi, nei confronti dei clienti e fornitori sono stati spediti al massimo 2 fax al mese, non effettuando nessuna chiamata, e oltretutto sono stati spediti fax solo all’operatore telefonico per inoltrare i plurimi reclami mai riscontrati]”.
 - Infine, faceva presente che tale linea risultava superflua “in quanto semplicemente una linea analogica di fax, ma [trasformata da Telecom in linea Telefonica da cui si possono effettuare chiamate, quando in realtà le chiamate vengono effettuate dall’altro numero principale 0577 306xxx. Pertanto questa linea va disattivata in maniera immediata per risolvere la problematica del telefono fisso, dato che ormai da settembre 2017 il fax è anche inutilizzabile”. A tale proposito le seguenti fatture sono da ricalcolare:
 - “1-Fattura 8100232703 Importo 211,00€;
 - 2-Fattura 8100458528 importo 58,50€;
 - 3-Fattura 8100702238 Importo 97,00€;
 - 4-Fattura 8100915889 Importo 206,00€;
 - 5-Fattura 8101144124 importo 90,50€;
 - 6-Fattura 8101370124 importo 114,50€;
 - 7-Fattura 8100154318 Importo 111,50€;
 - 8-Fattura 8100377652 Importo 108,00€;
 - 9-Fattura 8100590311 importo 155,00€;
 - 10-Fattura 8100829877 importo 146,00€;
 - Il-Fattura 8101013839 Importo 135,00€;
 - 12-Fattura 8101256108 importo 128,50€;
 - 13-Fattura 8100116708 Importo 140,50€;
 - 14-Fattura 8100361205 Importo 137,50€;
 - 15-Fattura 8100568171 importo 74,00€;

- 16-Fattura 81007685005 importo 111,50€;
- 17-Fattura 8100970665 importo 50,28€;
- 18-Fattura 8101162704 importo 74,00€;
- 19-Fattura 8100139806 Importo 77,00€;
- 20-Fattura 8100326362 importo 76,50€;
- 21-Fattura 8100523795 importo 75,50€;
- 22-Fattura 8100728038 importo 75,36€
- 23-Fattura 8L00911783 importo 1.682,84€ (su questa veniva richiesto il dettaglio del traffico e la telecom non ha mai risposto se non dicendo che in mancanza del saldo la linea sarebbe stata sospesa);
- 24-Fattura la 8L01082951 di 334,60€;
- 25-Fattura la 8L00132213 di 229,49€;
- 26-Fattura la 8L00310138 di 335,05€;
- 27-Fattura la 6L00495878 di 256,26€;
- 28-Fattura 8L00676689 importo 305,50€;
- 29-Fattura 8L00852298 importo 184,65€;
- 30-Fattura 8L01022094 importo 154,69€;
- 31-Fattura 8L00143.009 Importo 87,65€;
- 32-Fattura 8L00308113 importo 89,06€;
- 33-Fattura 8L00483222 importo 95,81€;
- 34-Fattura 8L00651523 importo 91,38€ “.

4) Per quanto attiene alla linea ADSL 0577 13074xxx evidenziava che:

- *“Questa linea veniva attivata il 26/03/2012, con la denominazione Alice business 1,2M medium 96F al costo di euro 62,00 + Iva a bimestre quindi 31,00 € +Iva al mese; nella prima fattura 8L100467523, si trova il costo di attivazione di 75,00 € +Iva per un totale fattura di 225,50€, inoltre vi è un costo di attivazione per una linea aggiuntiva dati non richiesta di 162,00 €+Iva; per tale linea circa poi un anno dopo Telecom riconosce l'errore e manda una nota di credito di 318,29 € la NR. 6920130424000775) ma non fa niente per le fatture successive che hanno sempre importi maggiori”.*
- *Tale circostanza veniva più volte reclamata all'operatore e mai riscontrata. (...) “Come si fa a capire quale sia la fatturazione giusta, quando la Telecom non risponde ai reclami”;*
- *Riferiva inoltre, “che tale linea aveva dei continui distacchi e non funzionava perfettamente, tanto è che dal settembre 2016 si vedeva costretto a richiedere l'attivazione di una linea da parte della Telecom in quanto questa linea internet non funzionava per niente. L'attivazione non andava a buon fine per problemi tecnici (“KO per colpa della Telecom che non garantisce i parametri giusti e non aveva i strumenti giusti per mantenere questa linea). Da luglio ad oggi la Telecom continuava a fatturare una linea che non funziona e i loro tecnici non sono mai stati in grado di sistemare”.*

- *“A luglio 2017 era costretto ad attivare una nuova linea Internet e un nuovo numero di telefono con un altro operatore, per soddisfare le esigenze aziendali”.*

Le seguenti fatture sono da ricalcolare:

- *“Fattura 81.00467523 importo 225,50€;*
- *Fattura 8L00701252 Importo 76,00€;*
- *Fattura 81.00916449 importo 393,50€;*
- *Fattura 81.01139071 importo 127,50€;*
- *Fattura 8L01364405 Importo 127,00€;*
- *Fattura 8L00151508 importo 127,00€;*
- *Fattura 8L00376288 Importo 127,00€;*
- *Fattura 8L00589370 importo 11,00€;*
- *Fattura 8L00836264 importo 75,50€;*
- *Fattura del 07/10/2013 manca totalmente;*
- *Fattura 8L01255475 importo 76,50€;*
- *Fattura 8L00115421 importo 81,50€;*
- *Fattura del 07/04/2014 manca totalmente;*
- *Fattura 8L00570029 importo 77,00€;*
- *Fattura 8L100771871 importo 89.50€;*
- *Fattura 81.00968366 importo 76,50€;*
- *Fattura 81.01161259 importo 76,50€;*
- *Fattura 8L00140774 importo 76,00€;*
- *Fattura 8L00326362 importo 76,50€;*
- *Fattura 8L00522016 importo 76,50€;*
- *Fattura 8L00914523 importo 76,51€;*
- *Fattura 8L01088188 Importo 76,50€;*
- *Fattura 8L00129476 Importo 90,67€;*
- *Fattura 8L00315035 Importo 78,92€;*
- *Fattura 8L00495875 importo 79,01;*
- *Fattura 8L00677403 Importo 7850€;*
- *Fattura 8L00854167 Importo 78,14€;*
- *Fattura 8L01026040 Importo 78,09€;*
- *Fattura 8L00137762 Importo 95,05€;*

- Fattura 8L00302390 importo 78,09€;
- Fattura SLO 0484956 Importo 80,87€;
- Fattura 8L00653420 importo 80,60€;

per un Totale fatture su questa linea di 2.840,49 €”.

5) Per quanto attiene al server virtuale 093413535xxx evidenziava che:

- *“Tale server veniva attivato il 23 ottobre 2017, a seguito del contratto stipulato il 23 settembre 2016 con l’agente della xxx (...), che vendeva un contratto Telecom, dove per avere una scontistica sulla nuova linea HADSL, si poteva scegliere tra diversi prodotti. Sceglieva questo prodotto per aderire alla scontistica. Non veniva comunicato però che questo prodotto veniva fatturato a parte e aveva un costo di attivazione, e tra l’altro, quanto era il costo di attivazione”.*
- *“ A fine dicembre 2016 perveniva la prima fattura di euro 314.13, subito contestata i primi di gennaio, perché questo server non era il prodotto principale richiesto per la linea, ma un prodotto secondario. Inoltre aveva costi di attivazione troppo onerosi e non comunicati prima. Oltretutto, la linea HADSL del contratto stipulato il 23 settembre 2016, non funzionava, in nessun modo, di conseguenza non si poteva pagare per un prodotto secondario attivato precedentemente. La Telecom ha continuato a mandare fatture per questo prodotto, e continua mandare delle fatture, nonostante i problemi con la linea principale riguardante il contratto HADSL non sono stati risolti fino alla cessazione il giorno 16 marzo 2017. (...) Tale prodotto non serviva, è stato inserito unicamente per ricevere una scontistica (...). Inoltre riguardo a questa linea 093413535xxx non veniva pagata nessuna fattura, però tramite il sito della Telecom si può vedere il pagamento di una fattura. Le fatture sono le seguenti:*
 - Fattura 8Z01023599 € 14importo 314.13
 - Fattura 8Z0013567 importo 10604€
 - Fattura 8Z00295188 Importo -72.17€
 - Fattura 8Z00474722 importo -62.90€
 - Fattura 8Z00817993 importo 4.91€ Per un totale di 284,01€.

6) Per quanto attiene alla linea 0577 13071xxx evidenziava che:

- *Veniva attivata in data 6 dicembre 2017 come linea HADSL per la quale veniva richiesto l’attivazione dopo le problematiche con la linea normale del internet, Alice business. Il malfunzionamento di questa linea si vede dal primo giorno di attivazione. Dopo diverse chiamate al servizio guasti il primo intervento arriva il 15 dicembre 2017. Dall’ intervento deducono che la linea è stata attivata male e non funziona. Fino ai primi di gennaio 2017 non si vede nessuno a provvedere alla sistemazione della linea. Dopo Fax e chiamate arriva un altro intervento in data 11/01/2017. Anche dopo questo intervento i tecnici comunicavano che la linea non si poteva ripristinare, in quanto non raggiungeva i parametri per il ripristino (...) in quanto non aveva i mezzi giusti per procedere nella configurazione delle porte di uscita del modem. Intanto perveniva la prima fattura di 1885.17 €, comprensivo di attivazione e anticipi. Il servizio clienti 191 dice che la fattura è da pagare perché risultava attiva e funzionante. (...) Il giorno 16/03/2017 inviava la disdetta in quanto malfunzionante sin dall’attivazione come di tutto il contratto stipulato il giorno 23/09/2016. (...); chiede lo storno delle fatture.*

7) Per quanto attiene al contratto n. 888010509xxx si evidenzia quanto segue:

- *“Questo contratto all’attivazione comprendeva i numeri sotto elencati:*
 - 1- 3929136xxx
 - 2- 3938917xxx
 - 3- 3351891xxx
 - 4- 3351995xxx
 - 5- 3357309xxx
 - 6- 3389459xxx
 - 7- 3921062xxx
 - 8- 3921162xxx
 - 9- 3921262xxx
 - 10-3921362xxx
 - 11-3921562xxx
 - 12-3929135xxx.
- *Su questi numeri 3 sono stati attivati con il profilo Tim professional unlimited, che comprendeva minuti illimitati verso tutti dentro l’Italia , messaggi illimitati verso tutti, 1 giga di internet compreso +5 giga di internet aggiuntivi per ciascuno dei numeri, tutto al costo di 39,00€+IVA al mese. Praticamente per i numeri 3921062xxx, 3921162xxx e 3929135xxx.*
- *Sul numero 39211620xxx 5 giga aggiuntivi del contratto firmato non sono mai stati attivati, e a febbraio del 2016 attivava un offerta di 2 giga al costo di 12,00€+IVA al mese, invece sui restanti due numeri i 5 giga venivano aggiunti normalmente. Di conseguenza avevamo un costo di 12,00 € in piu’ al mese con un servizio mancante.*
- *Il profilo Tim Professional Large invece, per i dipendenti comprendeva 600 min verso tutti dentro l’italia, 600 messaggi verso tutti e 1 giga internet al mese. Su questo profilo aderivano i restanti 9 numeri telefonici. Tutti 12 numeri sono numeri ricaricabili (o almeno erano al inizio) , ogni primo del mese la Tim doveva accreditare 12 euro sulla sim che effettivamente si potevano usare ma era tutto compreso nel offerta. Se con i numeri aziendali si voleva fare una chiamata al estero (che non era compreso) si doveva ricaricare il telefono. Ancora ad oggi non si capisce, come mai al numero 3921062xxx la Telecom faceva in automatico delle ricariche per 36,00€ quando questo numero aveva chiamate illimitate verso tutti in Italia. Inoltre ricariche non richieste alla Telecom, e non veniva spiegato mai che queste ricariche si dovevano ritrovare in fattura. Quando è stato venduto il contratto era stato garantito che il primo del mese sarebbe arrivata una ricarica di 12,00€, ma non che questa ricarica sarebbe stata fatturata. Oltretutto, nel ultima settimana del mese di ottobre 2016 perveniva una lettera in cui la Telecom dichiarava l’aumento unilaterale dei costi per 4,90€ a Sim. Entro il 31/10/2016 doveva essere esercitata l’opzione se passare ad un altro operatore oppure rimanere in Telecom. Non avendo il tempo fisico per agire inviava una raccomandata che non si accettava l’aumento di costi (...). Nonostante tutto la Telecom ha aumentato i costi per 4,90€ a Sim. Saldava le fatture della Telecom e continuare con la Telecom. Cessando 6 numeri per abbassare i costi. Nel mese di novembre 2016 chiedeva all’agente della xxx (…), che a seguito degli aumenti volevamo cessare i 6 numeri, senza il penale a quel punto. L’agente garantiva che si prendeva cura lui, ma alla fine a marzo 2017 doveva inviare un fax al*

servizio clienti richiedendo la cessazione dei 6 numeri, per i quali la Telecom ci ha comunque addebitato la penale di 100,00€ a numero.

- Nel mese di giugno 2017 scopriva che Telecom Italia aveva cambiato il profilo tariffario. *“Dopo l’aumento delle tariffe 7 mesi prima, a giugno ha diminuito i servizi. Per i numeri con l’offerta Tim Professional Large, con 600 minuti, sono passati a Tim Europa 500, con solo 500min compresi. Dopo un aumento di 4,90€ e la diminuzione dei minuti, inviava a Telecom la Pec chiedendo il ripristino del contratto originario altrimenti si sospendevano i pagamenti. Ancora ad oggi non ha mai ricevuto una risposta. Semplicemente nel mese di settembre 2017 la linea è stata disattivata per morosità su tutti i sul numeri. Dopo la presentazione del istanza preso la Corecom, la Telecom ha provveduto a riattivare i numeri, ma nel frattempo ci sono dei costi da pagare. La risposta ricevuta da parte della Telecom è stata: Tutto è stato fatto in maniera regolare, unilaterale ma regolare. In realtà non è stato fatto in maniera regolare in quanto, è stato fatto tutto senza preavviso oppure con un preavviso tardivo che non lasciava strada per altre scelte, è tutto solo per l’interesse della Telecom”. Riceveva ricevuto un messaggio che entro il 02/12/2017 i 6 numeri del contratto rimasti saranno cessati per morosità”.*

In data 10 ottobre 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. *“riattivazione immediata del numero 0577 306xxx, della linea Adsl e del fax 0577 304xxx ripristino immediato di questa linea”;*
- ii. *“regolarizzazione della linea 0577 13074xxx nel corso degli anni, in quanto da luglio 2017 abbiamo attivato un nuovo numero con la Eolo (...)”.*
- iii. *“Disattivazione linea fax”;*
- iv. *“ riguardo l’ ADSL 0577 1307xxx storno di tutte le fatture impagate fino ad oggi dato che il servizio lo fornisce Eolo dal luglio 2017”;*
- v. *“storno di tutte le fatture sulla linea 09341353xxx con chiusura definitiva della fatturazione, in quanto il contratto è stato cessato dal 16/03/2017 visto che non è mai andata a buon fine l’attivazione”;*
- vi. *“lo storno delle fatture [c]he riguardano [la] linea 0577 1307xxx”;*
- vii. *“il mantenimento attivo dei numeri telefonici 392106xxx, 3929136xxx, 3921162xxx 3929135xxx, fino alla soluzione della problematica”.*
- viii. *“Ripristino contratto originario 888010509xxx per i numeri mobili, ai costi iniziali e senza costi aggiuntivi”.*
- ix. *“Indennizzo per mancate risposte ai reclami”;*
- x. *“risarcimento danni in base al fatturato diminuito della nostra azienda che come attività principale ha il noleggio e l’officina per muletti sulle quale e basata la nostra azienda ed e inevitabile l’uso del telefono”;*
- xi. *“risarcimento del danno causato quando abbiamo dovuto pagare le fatture del mobile che un nostro dipendente ha fatto chiamate all’estero ma non avevamo modo di dimostrare che lui ha*

fatto le chiamate, perchè la Telecom dopo diversi solleciti comunque non ha mandato nessun dettaglio quindi siamo stati costretti pagare di tasca nostra”;

- xii. *“ricalcolo corretto di tutte le fatture che Telecom ha emesso, e rimborso delle somme pagate oltre il dovuto”;*
- xiii. *“rimborso da parte della Telecom per aver assegnato il nostro numero telefonico a un'altra persona senza il nostro consenso causandoci gravi difficoltà con i nostri clienti”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 19 gennaio 2018, 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 preliminarmente che:

- *“le linee dedotte nell'ambito del presente procedimento sono, prima facie, contrassegnate dai nn. 0577.13074xxx, 0577.13071xxx, 0577.306xxx e, 0577.304xxx, oltre a tutte le numerazioni mobili comprese nel contratto guscio n. 88801050xxxx”.*
- *“La controversia verte, nella ricostruzione fornita da parte istante, sulla pretesa illegittima assegnazione ad altro soggetto della linea n. 0577.306xxx (oltre aggiuntivo 0577.304xxx), asseritamente a sé intestate, con conseguente non debenza delle relative fatture, ritenute peraltro non conformi rispetto a quanto stabilito in sede di stipula, nonché, lato mobile, sulla pretesa variazione unilaterale delle condizioni commerciali relative al contratto guscio n. 888010509xxx, la cui modifica non sarebbe, a proprio dire, mai stata richiesta”.*
- *“venga dichiarata ed accertata l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito dell'istanza per le parziale inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 19 co. 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, a mente del quale nel delineare il perimetro oggettivo di competenza dell'Agcom e degli organismi delegati, 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 risultate 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." In tal modo, viene individuato il contenuto vincolato della cognizione e del relativo eventuale provvedimento finale del Corecom, in quanto soggetto delegato facente funzione dell'Agcom, in cui non è ricompreso alcun ordine di fare come altresì riconosciuto da giurisprudenza costante: "Sono da rigettare le richieste dirette all'ottenimento di una pronuncia dichiarativa di situazioni in fatto ed in diritto che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dalla delibera Agcom n. 529/09/CONS" (v. Corecom Emilia-Romagna delibera n. 12/11). Si insiste pertanto sin d'ora per l'inammissibilità della domanda spiegata da parte istante, ove avente ad oggetto la richiesta di ripristino delle linee nn. 0577.306xxx e 0577.304xxx e del contratto previgente n. 88801050xxx con riferimento alle linee mobili a sé intestate, attesa l'incompetenza materiale del Corecom Toscana, con conseguente stralcio della stessa per violazione dell'art. 19 co. 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS”.*
- *“inammissibilità dell'istanza per avere formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, in violazione dell'articolo 14, comma 1, Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, nonché dell'art. 12, comma 3 della medesima Delibera :in via gradata ma non subordinata, nell'ipotesi in cui l'adito Corecom dovesse accogliere la suesposta eccezione, residuerebbe la domanda concernente il riconoscimento di un generico indennizzo per il disagio patito. Ebbene sul punto TIM formula la presente eccezione preliminare, avente ad oggetto la violazione*

dell'art. 14 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. L'esponente società intende infatti eccepire che xxx, nell'istanza di conciliazione si è limitata a chiedere "storno di tutte le nostre fatture impagate, risarcimento danni in base al fatturato diminuito della nostra azienda che come attività principale ha il noleggio e l'officina per muletti sulle quale e basata la nostra azienda ed è inevitabile l'uso del telefono, risarcimento del danno causato quando abbiamo dovuto pagare le fatture del mobile che un nostro dipendente ha fatto chiamate all'estero ma non avevamo modo di dimostrare che lui ha fatto le chiamate, perchè la Telecom dopo diversi solleciti comunque non ha mandato nessun dettaglio quindi siamo stati costretti pagare di tasca nostra; ricalcolo corretto di tutte le fatture che Telecom ha emesso, e rimborso delle somme pagate oltre il dovuto, rimborso da parte della Telecom per aver assegnato il nostro numero telefonico a un'altra persona senza il nostro consenso causandoci gravi difficoltà con i nostri clienti" diversamente da quanto successivamente specificato nell'istanza di definizione, in cui vengono introdotte ex novo richieste non sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione – inclusa quella di indennizzo - su cui, di conseguenza, non può essere esercitato il contraddittorio in questa sede. Tali nuove richieste e deduzioni, che non costituiscono precisazioni dell'istanza avanzata con il tentativo obbligatorio di conciliazione, determinano la violazione del principio del doppio grado di giudizio che nella presente sede amministrativa si evince dalla previsione di cui all'art. 14 co. 1 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, a mente del quale è possibile chiedere la definizione della controversia qualora i tentativi di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale. Con la propria nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e con le nuove domande, controparte sottopone a codesto Corecom un tema di indagine e di decisione diverso da quello sul quale ha chiesto la conciliazione.

Nel merito, l'operatore ha rilevato quanto segue:

-“ La ricostruzione fattuale offerta da controparte a supporto delle proprie richieste ingenera confusione in TIM, che è di fatto impossibilitata, attesa la genericità dei presupposti di fatto e di diritto qui dedotti a spiegare un'adeguata difesa. Di conseguenza, le domande avanzate da controparte al riguardo devono essere in ogni caso considerate inammissibili perchè generiche ed indeterminate”.

- “In subordine, laddove codesto Corecom non convenisse al riguardo, in ogni caso va rilevato nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla 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. L'istante 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. La descrizione dei fatti fornita da parte istante non solo è estremamente generica ma è anche totalmente sguarnita di prova, attesa la totale assenza di supporto documentale. È infatti principio di diritto consolidato, peraltro espressamente previsto dall'art. 2697 c.c. da richiamarsi in via analogica in questa sede, che chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento") e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Co.re.com. - di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Ciò inevitabilmente frustra il diritto di difesa dell'esponente società, la quale non è in condizione di replicare agli addebiti estremamente fumosi e per nulla circostanziati di controparte. Per tale motivo, si insiste sin d'ora nella richiesta di

rigetto integrale delle domande formulate dalla società istante a causa dell'eccessiva genericità ed indeterminazione delle medesime”.

-“Tutto ciò premesso, sembra di comprendere che la contestazione principale riguarda, lato fisso, la pretesa illegittima assegnazione ad altro soggetto della linea n. 0577.306xxx (oltre aggiuntivo 0577.304xxx), asseritamente a sé intestate, con conseguente non debenza delle relative fatture, contenenti addebiti difformi rispetto a quanto stabilito in sede di stipula nonché, lato mobile, la pretesa variazione unilaterale delle condizioni commerciali relative al contratto guscio n. 88801050xxx. Si deduce inoltre che, a fronte dell'ingente insoluto maturato, TIM avrebbe minacciato di sospendere la funzionalità delle linee mobili afferenti il predetto contratto, preannunciandolo tramite SMS. In realtà, dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi risulta che è il numero 0577.306xxx ad essere aggiuntivo (VOIP) del 0577.1307xxx e, in quanto tale, funzionalmente dipendente dalla numerazione principale a cui si riferisce, su cui era attivo il profilo "ALICE BUSINESS TUTTO IP", come si evince dalla lettera in allegato (Doc. 1). Di conseguenza, il VOIP è tecnicamente cessato in data 6 giugno 2013, nel momento in cui è stata eseguita da Rete la cessazione per morosità del n. 0577.13074xxx, come da lettera di preavviso di risoluzione contrattuale datata 23 ottobre 2012 (Doc. 2), facente seguito a numerosi solleciti di pagamento inviati il 25 giugno e 21 agosto 2012 (Docc. 3 - 4)”. Circa la pretesa "inspiegabile" – secondo parte istante - prosecuzione del ciclo di fatturazione della linea in questione, si precisa che, in data 4 aprile 2017, è stata tentata la riattivazione – bloccata contabilmente per ragioni di natura amministrativa – ma andata a buon fine lato tecnico e, per tale ragione, i corrispettivi sarebbero dovuti, perché richiesti a fronte della regolare fornitura del servizio, cessato definitivamente per disdetta ad agosto 2017. Risulta quindi totalmente destituito di fondamento l'addebito mosso nei confronti di TIM, asseritamente responsabile di aver illegittimamente assegnato a terzi le linee de quibus, atteso che la cessazione e, la successiva assegnazione, sono avvenute nel rispetto del termine di latenza previsto, non ledendo alcun diritto della società istante, che già da tempo non corrispondeva le somme addebitate né le contestava formalmente”.

L'operatore ha evidenziato che, “relativamente alla telefonia mobile il contratto risulta attivo e non risultano eseguite ultimamente sospensioni, nonostante siano insoluti i conti telefonici nn. 4/17 e 5/17le cui somme devono ritenersi in ogni caso dovute perché TIM - come da lettera di risposta del 29 agosto 2017 – confermava l'esattezza degli addebiti e la loro relativa debenza ("desideriamo, confermarLe la piena regolarità del contratto in oggetto e la correttezza degli importi fatturati, conformi alle condizioni generali di abbonamento multibusiness. Il profilo contestato è stato variato in seguito alla modifica delle condizioni contrattuali"), fornendo quindi informazioni circa l'esito del reclamo – il cui iter è formalmente concluso - e considerando quindi le somme certe, liquidi ed immediatamente esigibili (Doc. 5). Sul punto, sembra opportuno evidenziare che l'art. 5.5 delle Condizioni Generali del contratto Multibusiness applicabili al caso di specie prevede esattamente quanto segue: "I Conti telefonici dovranno essere pagati per intero, altrimenti saranno considerati insoluti a tutti gli effetti, fatto salvo il caso di eventuali contestazioni relative o comunque connesse agli importi oggetto del Conto, che dovranno essere inoltrate entro i termini di scadenza del Conto in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito del Conto opponibili”.

“Gli operatori telefonici sono obbligati a rispettare un tempo di latenza, normativamente previsto, decorso il quale possono rendere vendibile la linea precedentemente intestata ad altro soggetto, per effetto della redistribuzione degli archi numerici inutilizzati in base ai piani di numerazione periodicamente approvati dall'Ag.com. validamente dal Cliente. In caso di contestazione il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza del Conto, di tutti gli importi non oggetto della contestazione addebitati sul Conto stesso”) (Doc. 6). Di conseguenza, una volta ottenuto il relativo riscontro da parte di TIM, ove negativo, l'utente finale è obbligato al saldo”.

“Nel merito della contestazione, oltretutto, occorre evidenziare che i pretesi costi ulteriori, erroneamente addebitati in fattura per una asserita variazione contrattuale non richiesta, a ben vedere, non esistono. Come già spiegato telefonicamente dal "Servizio Clienti", appositamente contattato, Ma.mar risulta aver cessato in data 6 aprile 2017 solo le utenze nn. 335.1891xxx, 335.1995xxx, 338.9459xxx, 335.7309xxx, 392.156xxxx del contratto guscio n. 88801050xxx, la cui fatturazione proseguiva, come logico, per le restanti sei numerazioni (392.1062xxx, 392.1162xxx, 392.136xxxx, 392.9136xxx, 392.1262xxx e 392.9135xxx). Di conseguenza, TIM ha praticato anche nei confronti di parte istante il riposizionamento programmato avente ad oggetto "500+5 GB previsto per tutti i clienti business che avevano richiesto l'ampliamento a 2 GB (v. contratto del 15 gennaio 2016, Doc. 7) e che, in verità, implica solo un incremento dei GB disponibili per il traffico dati ma non un aumento dei costi. Infine, per mero tuziorismo difensivo, si forniscono brevemente le seguenti considerazioni sulle ulteriori numerazioni indicate all'interno del formulario di definizione (0577.1307xxx, v. infra, e 0577.13071xxx), ferma restando l'assoluta genericità ed indeterminatezza delle contestazioni sollevate al riguardo”.

Ha proseguito *“riguardo l'utenza n. 0577.13071xxx, attiva con "INTERNET PROFESSIONAL LIBERTY 2M NEW" dal 30 settembre 2016 al 12 aprile 2017, la pretesa non debenza degli importi fatturati è infondata ed ingiustificata. Come già segnalato a controparte il 3 febbraio 2017, infatti, il disservizio riscontrato sulla linea è dipeso da un guasto all'apparato insuscettibile di indennizzo: "Come da condizioni generali di abbonamento, in caso di guasto prodotto, nello specifico guasto modem è prevista la riparazione e/o sostituzione con prodotto rigenerato, ma nessun riconoscimento a titolo di indennizzo." (Doc. 8) Ad ogni buon conto, anche gli ulteriori reclami aventi ad oggetto le fatture di successiva emissione venivano riscontrati da TIM che addirittura, in occasione della conferma di disdetta, precisava a parte istante, in data 27 giugno 2017, di "aver provveduto alla cessazione del collegamento adsl di cui all'oggetto, i cui canoni in base alle condizioni generali di abbonamento, sono dovuti fino al 07.12.2016. La fattura di prossima emissione provvederà ad accreditare i canoni successivi al 07.12.2016" (Doc. 9). Di conseguenza, la società istante beneficiava del riaccredito di tutti gli importi corrisposti, a titolo di canone, nel periodo di preteso malfunzionamento della linea in questione e non si ritiene abbia titolo, in questa sede, per svolgere ulteriori richieste”.*

Ha sottolineato l'operatore *“ad oggi, la società istante ha a sé intestate le linee nn. 0577.1307xxx, su cui è attivata dal 2012 "ALICE IMPRESA CLICK UP Samsung iBG 2006 XS", e 0577.304xxx, attiva come RTG dal 2012, i cui costi - mai contestati prima d'ora - sono tutti espressamente indicati nella relativa Welcome Letter datata 24 gennaio 2012 (Doc. 10), oltre alla conferma di attivazione di "Opzione Tra noi" del successivo 2 aprile (Doc. 11). Fa eccezione il reclamo concernente la linea aggiuntiva solo dati abbinata alla linea n. 0577.1307xxxx, correttamente gestito, accolto e risolto tramite emissione di relative note di credito a rimborso degli importi erroneamente addebitati, come indicato nella lettera di risposta datata 15 maggio 2013 (cfr. Doc. 1). Nessun'altra difformità di fatturazione consta all'esponente società, che ritiene ogni altra contestazione sul quantum degli importi fatturati, oltreché generica, infondata in fatto e in diritto, rilevando altresì, solo per completezza, l'esistenza delle fatture insolute nn. 2/17, 4 e 5/17, ambito fisso, per un importo complessivo di € 1.119,9, il cui saldo è stato correttamente sollecitato come da contratto”.*

Circa poi *“la richiesta di indennizzo per mancata/ritardata risposta ai reclami, appare pacifico come TIM abbia di volta in volta fornito riscontro alla società istante e, a volte, risposto cumulativamente ai reclami formulati, agendo quindi in conformità a quanto previsto dalla delibera AGCOM 73/11/CONS, considerando i reclami reiterati in maniera unitaria come impone, ad altro scopo, l'art. 11 (DzSe l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in*

misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio).

L'operatore, infine, ha concluso evidenziando che “[n]ulla di quanto dichiarato in istanza risulta fondato pertanto, alla luce di quanto dedotto e prodotto Tim chiede al Corecom Toscana di voler accertare e dichiarare infondata l’istanza in fatto ed in diritto perché ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio”.

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 è da osservarsi, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, con riferimento alla domanda *sub x)* di parte istante che, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un’ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la suddetta richiesta che in istanza allude a un risarcimento del danno, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione alla lamentata perdita del numero 0577 306xxx .

Sempre in via preliminare, si osserva che la domanda *sub i)* volta ad ottenere la “riattivazione immediata del numero 0577 306xxx, della linea Adsl e del fax 0577 304xxx ripristino immediato di questa linea” e la domanda *sub iii)* volta ad ottenere la “[d]isattivazione linea fax” esulano dalle competenze del Corecom ai sensi dell’art. 19, comma 4, del vigente Regolamento, atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Tuttavia predetta domanda *sub iii)* sarà interpretata alla luce della documentazione in atti e, in particolare, in riferimento alla contestazione di parte istante circa la fatturazione emessa sull’utenza dedicata al servizio fax. Sul punto si richiama quanto previsto nelle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, che, al Par. III.1.2, prevedono quanto segue: “*si deve necessariamente verificare che l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima (...)* Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l’operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi”.

Inoltre, con riferimento alle domande *sub vii)* e *viii)*, volte rispettivamente ad ottenere “il mantenimento attivo dei numeri telefonici 3921062xxx, 3929136xxx, 392116xxx, 3929135xxx, fino alla soluzione della problematica” e il “[r]ipristino contratto originario 88801050xxx per i numeri mobili, ai costi iniziali e senza costi aggiuntivi” giova preliminarmente precisare che le stesse, in quanto tali, non possono formare oggetto della presente pronuncia, atteso che la risoluzione contrattuale è un’attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali

di contratto (*ex multis*, Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità.

Nel merito

Sulla fatturazione emessa sui numeri 0577 306xxx e 0577 19074xxx

L'utente lamenta relativamente al *“numero 0577 306xxx [che] era stato cessato per morosità”*, aggiungendo che *“questo numero non poteva essere cessato in quanto integrato a una linea VOIP che generava traffico, almeno fino al 11/05/2017, ma che tuttora viene fatturata, nonostante la Telecom dichiara che è stata cessata per morosità senza un avviso. Inoltre tale numero è stato assegnato a un'altra persona”*.

L'operatore esclude la propria responsabilità, affermando nella propria memoria che, *“dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi, risulta che è il numero 0577.306xxx ad essere aggiuntivo (VOIP) del 0577.1307xxxx e, in quanto tale, funzionalmente dipendente dalla numerazione principale a cui si riferisce, su cui era attivo il profilo "ALICE BUSINESS TUTTO IP", come si evince dalla lettera in allegato (Doc. 1). Di conseguenza, il VOIP è tecnicamente cessato in data 6 giugno 2013, nel momento in cui è stata eseguita da Rete la cessazione per morosità del n. 0577.13074xxx, come da lettera di preavviso di risoluzione contrattuale datata 23 ottobre 2012 (Doc. 2), facente seguito a numerosi solleciti di pagamento inviati il 25 giugno e 21 agosto 2012 (Docc. 3 - 4)”. Circa la pretesa "inspiegabile" – secondo parte istante - prosecuzione del ciclo di fatturazione della linea in questione, si precisa che, in data 4 aprile 2017, è stata tentata la riattivazione – bloccata contabilmente per ragioni di natura amministrativa – ma andata a buon fine lato tecnico e, per tale ragione, i corrispettivi sarebbero dovuti, perché richiesti a fronte della regolare fornitura del servizio, cessato definitivamente per disdetta ad agosto 2017.”*.

E' pacifica, dunque, la circostanza che Telecom Italia abbia provveduto a cessare il numero 0577 13074xxx e il suo aggiuntivo 0577 306xxx il 6 giugno 2013 e, altrettanto pacifico, in quanto affermato dal gestore stesso, che, *“in data 4 aprile 2017, è stata tentata la riattivazione – bloccata contabilmente per ragioni di natura amministrativa – ma andata a buon fine lato tecnico e, per tale ragione, i corrispettivi sarebbero dovuti, perché richiesti a fronte della regolare fornitura del servizio, cessato definitivamente per disdetta ad agosto 2017.”*

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, 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. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non

imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale 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), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

L'operatore non ha provato la corretta erogazione dei servizi che per sua stessa ammissione sono stati cessati per morosità il 6 giugno 2013 e che, il 4 aprile 2017, veniva effettuato un tentativo di "riattivazione – bloccata contabilmente per ragioni di natura amministrativa – ma andata a buon fine lato tecnico e, per tale ragione, i corrispettivi sarebbero dovuti, perché richiesti a fronte della regolare fornitura del servizio".

Tuttavia, non essendo stata provata la debenza degli importi in contestazione, tenuto conto dell'assenza di documentazione attestante il traffico voce effettuato e i *files di log* attestanti gli accessi ad internet, ne deriva, in accoglimento della domanda *sub ii)*, che l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento al numero 0577 13074xxx e il suo aggiuntivo 0577 306xxx a far data 6 giugno 2013 fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Parte istante ha, inoltre, diritto al ritiro a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Inoltre, con riferimento al numero 0577 306xxx, "cessato per morosità", parte istante lamenta, oltretutto, che lo stesso "è stato assegnato a un'altra persona", con conseguente perdita della titolarità e precisando di non ricevere le telefonate in entrata dal 11 maggio 2017.

Di contro l'operatore ha dedotto la correttezza e legittimità della cessazione e della successiva riassegnazione, nel rispetto della normativa in materia.

Le domande dell'istante *sub x)* e *xiii)* sono meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Nel caso di specie l'operatore Telecom Italia ha dedotto di aver cessato l'utenza per morosità, omettendo però di allegare in atti la risoluzione contrattuale del 6 giugno 2013 unitamente alla prova di ricezione della stessa.

Con riferimento all'assegnazione del numero ad altra persona, la predetta società si è limitata a dedurre che "[r]isulta (...) totalmente destituito di fondamento l'addebito mosso nei confronti di TIM, asseritamente responsabile di aver illegittimamente assegnato a terzi le linee de quibus, atteso che la cessazione e, la successiva assegnazione, sono avvenute nel rispetto del termine di latenza previsto, non ledendo alcun diritto della società istante, che già da tempo non corrispondeva le somme addebitate né le contestava formalmente". Sul punto l'operatore ha, altresì, precisato che "[g]li operatori telefonici sono obbligati a rispettare un tempo di latenza, normativamente previsto, decorso il quale possono rendere vendibile la linea precedentemente intestata ad altro soggetto, per effetto della redistribuzione degli archi numerici inutilizzati in base ai piani di numerazione periodicamente approvati dall'Ag.com. validamente dal Cliente".

Al riguardo l'operatore non chiarisce, tuttavia, la data di assegnazione dell'utenza interessata ad altro utente, limitandosi ad osservare che *“in data 4 aprile 2017, è stata tentata la riattivazione – bloccata contabilmente per ragioni di natura amministrativa – ma andata a buon fine lato tecnico e, per tale ragione, i corrispettivi sarebbero dovuti, perché richiesti a fronte della regolare fornitura del servizio, cessato definitivamente per disdetta ad agosto 2017.”*

E' da rilevarsi, quindi, che l'operatore non ha provato di aver riassegnato il numero *de quo* decorso il periodo di latenza di dodici mesi previsto per le numerazioni fisse, non producendo documentazione idonea a confutare la posizione dell'istante. L'utente ha, infatti, indicato esattamente il nominativo della persona cui è stata trasferita la titolarità del proprio numero e specificato che, dall'11 maggio 2017, ha avuto contezza dell'assegnazione ad altra persona, con conseguente perdita della titolarità della numerazione medesima.

Ciò detto, si ritiene pertanto che l'operatore Telecom Italia sia responsabile per la perdita della numerazione *de qua* e conseguentemente è tenuto a rifondere all'odierno istante un congruo indennizzo, atteso che non ha fornito elementi probatori atti ad escludere che il numero è stato perso per causa non imputabile all'operatore.

L'indennizzo in questione va calcolato secondo i parametri degli art. 9 e 12, comma 2, della delibera Agcom 73/11/CONS, attesa la natura *business* del contratto.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si osserva che la parte istante ha dichiarato in istanza la storicità del numero. Tuttavia dalla documentazione in atti emerge una comunicazione di Telecom Italia 15 maggio 2013 in risposta ad una segnalazione all'utente, dove è espressamente citata l'utenza in questione.

Pertanto, si ritiene, conformemente al combinato disposto di cui agli artt. 9 e 12, comma 2, Regolamento indennizzi Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Allegato A, di liquidare a favore della società istante la somma di euro 1.600,00 (milleseicento/00), computato secondo il parametro di euro 100,00, quadruplicato attesa la tipologia affari dell'utenza n. 0577 306xxx per 4 anni.

Sulla fatturazione emessa sulla linea ADSL n. 0577 1307xxxx :

Parte istante ha richiesto con la domanda *sub iv*) lo *“storno di tutte le (...) fatture impagate fino ad oggi dato che il servizio lo fornisce Eolo dal luglio 2017”*. Sul punto, infatti, l'istante ha dedotto che tale linea *“veniva attivata il 26/03/2012, con la denominazione Alice business 1,2M medium 96F al costo di euro 62,00 + Iva a bimestre quindi 31,00 € +Iva al mese; nella prima fattura 8L100467523, si trova il costo di attivazione di 75,00 € +Iva per un totale fattura di 225,50€, inoltre vi è un costo di attivazione per una linea aggiuntiva dati non richiesta di 162,00 €+Iva; per tale linea circa poi un anno dopo Telecom riconosce l'errore e manda una nota di credito di 318,29 € la NR. 6920130424000775) ma non fa niente per le fatture successive che hanno sempre importi maggiori”*. Parte istante sottolinea, altresì, che circostanza veniva più volte reclamata all'operatore e mai riscontrata.

Di contro l'operatore ha dedotto che, alla data del deposito della memoria, *“la società istante ha a sé intestate le linee nn. 0577.1307xxx, su cui è attivata dal 2012 "ALICE IMPRESA CLICK UP Samsung iBG 2006 XS", e 0577.304874, attiva come RTG dal 2012, i cui costi - mai contestati prima d'ora - sono tutti espressamente indicati nella relativa Welcome Letter datata 24 gennaio 2012 (Doc. 10), oltre alla conferma di attivazione di "Opzione Tra noi" del successivo 2 aprile (Doc. 11). Fa eccezione il reclamo concernente la linea aggiuntiva solo dati abbinata alla linea n. 0577.1307xxxx, correttamente gestito, accolto e risolto tramite emissione di relative note di credito a rimborso degli importi erroneamente addebitati, come indicato nella lettera di risposta datata 15 maggio 2013 (cfr. Doc. 1). Nessun'altra*

difformità di fatturazione consta all'esponente società, che ritiene ogni altra contestazione sul quantum degli importi fatturati, oltrechè generica, infondata in fatto e in diritto, rilevando altresì, solo per completezza, l'esistenza delle fatture insolute nn. 2/17, 4 e 5/17, ambito fisso, per un importo complessivo di € 1.119, '9, il cui saldo è stato correttamente sollecitato come da contratto".

Sulla presunta difformità rispetto a quanto contrattualmente pattuito, l'operatore, di contro, ha dedotto la genericità della contestazione e la carenza di documentazione probatoria in atti.

La doglianza della società istante, riferita alla difformità contrattuale, non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto va rilevato che l'istante ha omissso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria da cui poter evincere le condizioni contrattuali dalla stessa prospettate, ossia non ha prodotto copia della proposta commerciale cui aveva aderito, limitandosi a contestare generici addebiti e difformità nella fatturazione. Posto l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”, si rileva che l'utente non solo non ha allegato il contratto stipulato con Telecom Italia né l'offerta contrattuale ricevuta, ma non ha integrato l'istanza, anche in fase di replica, con alcun tipo di documentazione a supporto della propria posizione.

In alternativa avrebbe potuto, ad esempio, produrre prova le segnalazioni rivolte all'operatore Telecom Italia per ottenere la corretta contabilizzazione dei costi in fattura, allegando le fatture ricevute. Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto, a fronte della complessiva carenza probatoria a supporto della doglianza espressa dalla società istante, la domanda *sub iv*) non può trovare accoglimento in questa sede.

Viceversa può essere accolta la richiesta dell'istante volta a contestare la fatturazione di Telecom Italia dopo l'attivazione dell'ADSL con altro operatore (Eolo S.p.A.).

Parte istante ha dedotto di aver attivato la linea con altro operatore a causa di persistenti malfunzionamenti. Sul punto l'operatore Telecom Italia nulla ha dedotto e, dunque, resta incontestata la posizione dell'istante.

Da quanto sopra richiamato, è lecito ritenere che, a decorrere dalla data dal luglio 2017, i predetti servizi siano stati erogati dal gestore Eolo S.p.A., tanto più che in relazione a tale periodo Telecom Italia non ha fornito prova della fruizione del servizio di connettività internet e non ha depositato in tal senso idonea documentazione (*files di log* indicanti le connessioni effettuate).

In relazione a tanto, stante l'orientamento consolidato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, corroborato da numerose pronunce giurisprudenziali in tal senso, non si ritiene legittima la pretesa dell'operatore ad ottenere il pagamento degli importi addebitati dal luglio 2017, in quanto non

ha provato di aver erogato la prestazione contrattuale di competenza, tantomeno che l'utente ne abbia fruito.

Con riferimento al *dies a quo* rispetto al quale deve essere regolarizzata la posizione amministrativa dell'istante, si precisa che verrà preso in considerazione il 31 luglio 2017, atteso che l'utente non ha altrimenti specificato, né si rileva dalla narrativa in atti.

Per quanto sopra, in parziale accoglimento della richiesta *sub iv*) la società Telecom Italia è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi eventualmente addebitati sulle utenze n. 0577.13074xxx e 0577.304xxx (servizio ADSL) dal 31 luglio 2017, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla fatturazione relativa al server virtuale 093413535xxxx.

Parte istante ha contestato all'operatore l'attivazione di un servizio di server virtuale le cui caratteristiche non erano state spiegate dall'agente con il quale aveva stipulato il contratto. Su tale servizio l'istante ha contestato le fatture emesse, oltre che per difformità sopra richiamata, anche per il suo mancato funzionamento essendo lo stesso collegato al servizio HDSL mai attivato e né funzionante. Di contro l'operatore ha sostenuto in generale l'indeterminatezza della doglianza dell'istante sulla difformità della fatturazione rispetto alle condizioni contrattuali pattuite.

Può essere accolta la doglianza *sub v*), volta ad ottenere lo “*storno di tutte le fatture sulla linea 093413535xxx la chiusura definitiva della fatturazione su questa linea, in quanto il contratto è stato cessato dal 16/03/2017 visto che non è mai andata a buon fine l'attivazione di questo contratto*”, nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie l'istante ha lamentato, oltre il mancato utilizzo del server, che “[t]ale server veniva attivato il 23 ottobre 2017[6], a seguito del contratto stipulato il 23 settembre 2016 con l'agente della xxxx (...), che vendeva un contratto Telecom, dove per avere una scontistica sulla nuova linea HADSL, si poteva scegliere tra diversi prodotti. Sceglieva questo prodotto per aderire alla scontistica. Non veniva comunicato però che questo prodotto veniva fatturato a parte e aveva un costo di attivazione, e tra l'altro, quanto era il costo di attivazione”.

Sul punto l'operatore ha lasciato incontestata la posizione della società istante, non provando la corretta attivazione del predetto servizio contraddicendo le circostanze descritte in istanza e non producendo copia di un report di avvenuta installazione e/o documentazione attestante la fruizione del servizio medesimo.

Ciò posto la società Telecom Italia è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi addebitati sulla linea 09341353xxx (server virtuale), dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla fatturazione emessa in relazione alla linea dedicata al fax 0577 30xxx

Parte istante lamenta la legittimità della fatturazione emessa da Telecom Italia in merito all'utenza contrattualmente dedicata alla ricezione/invio dei fax. L'utente in definitiva contesta una difformità della fatturazione emessa, atteso che la stessa ha generato, negli anni, costi ben superiori alla somma di euro 30,00 + IVA mensili. Infatti Telecom Italia aveva considerato tale utenza come rientrante erroneamente nel profilo “*linea telefonica affari*”, generante costi ben più onerosi, contestati dall'istante in ragione del fatto “*che è solo un fax, e l'uso previsto era solo per mandare e ricevere fax*”.

Di contro l'operatore ha sostenuto in generale l'indeterminatezza della doglianza dell'istante sulla difformità della fatturazione rispetto alle condizioni contrattuali pattuite.

La domanda *sub iii)*, considerata congiuntamente alla domanda *sub xii)* volta ad ottenere "ricalcolo corretto di tutte le fatture che Telecom ha emesso, e rimborso delle somme pagate oltre il dovuto" non è meritevole di accoglimento nei termini di seguito indicati.

Innanzitutto va rilevato che l'istante ha omesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria da cui poter evincere le condizioni contrattuali dalla stessa prospettate, ossia non ha prodotto copia della proposta commerciale cui aveva aderito, limitandosi a contestare generici addebiti e difformità nella fatturazione. Posto l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che "[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento", si rileva che l'utente non solo non ha allegato il contratto stipulato con TIM né l'offerta contrattuale ricevuta, ma non ha integrato l'istanza, anche in fase di replica, con alcun tipo di documentazione a supporto della propria posizione.

In alternativa avrebbe potuto, ad esempio, produrre prova le segnalazioni rivolte all'operatore TIM per ottenere la corretta contabilizzazione dei costi in fattura, allegando le fatture ricevute. Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). Pertanto, a fronte della complessiva carenza probatoria a supporto della doglianza espressa dalla società istante, la domanda non può trovare accoglimento in questa sede.

Sulla fatturazione relativa alla linea HDSL 0577 1307xxx:

Parte istante lamenta il mancato funzionamento della linea n. 0577 1307xxxx (servizio HDLS) fin dalla sua attivazione in data 6 dicembre. I tecnici incaricati dall'operatore intervenivano il 15 dicembre 2017 e l'11 gennaio 2017, comunicando "che la linea non si poteva ripristinare, in quanto non raggiungeva i parametri per il ripristino (...) in quanto non aveva i mezzi giusti per procedere nella configurazione delle porte di uscita del modem".

Stante la mancata risoluzione del disservizio in data "16/03/2017 inviava la disdetta in quanto malfunzionante sin dall'attivazione come di tutto il contratto stipulato il giorno 23/09/2016", chiedendo altresì lo storno delle fatture.

Dal canto suo l'operatore ha dedotto che, "riguardo l'utenza n. 0577.13071xxx, attiva con "INTERNET PROFESSIONAL LIBERTY 2M NEW" dal 30 settembre 2016 al 12 aprile 2017, la pretesa non debenza degli importi fatturati è infondata ed ingiustificata. Come già segnalato a controparte il 3 febbraio 2017, infatti, il disservizio riscontrato sulla linea è dipeso da un guasto all'apparato insuscettibile di indennizzo: "Come da condizioni generali di abbonamento, in caso di guasto prodotto, nello specifico guasto modem è prevista la riparazione e/o sostituzione con prodotto rigenerato, ma nessun riconoscimento a titolo di indennizzo." (Doc. 8) Ad ogni buon conto, anche gli ulteriori reclami aventi ad oggetto le fatture di successiva emissione venivano riscontrati da TIM che addirittura, in occasione della conferma di disdetta, precisava a parte istante, in data 27 giugno 2017, di "aver provveduto alla

cessazione del collegamento adsl di cui all'oggetto, i cui canoni in base alle condizioni generali di abbonamento, sono dovuti fino al 07.12.2016. La fattura di prossima emissione provvederà ad accreditare i canoni successivi al 07.12.2016" (Doc. 9). Di conseguenza, la società istante beneficiava del riaccredito di tutti gli importi corrisposti, a titolo di canone, nel periodo di preteso malfunzionamento della linea in questione".

La domanda *sub vi)* per la parte rivolta ad ottenere *"lo storno delle fatture [c]he riguardano [la] linea 0577 1307xxx"* può essere accolta per le ragioni che seguono.

Sul punto l'operatore ha sostanzialmente ammesso la problematica riscontrata dalla società istante, stante la riscontrata impossibilità di installazione del modem. La società Telecom Italia ha, altresì, dichiarato di aver provveduto alla restituzione dei canoni.

Ciò posto la società Telecom Italia è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi addebitati sull'utenza n. 0577 13071xxx (servizio HDLS), dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito già erogate a tal fine. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla difformità di quanto fatturato in relazione al contratto mobile guscio n. 88801050xxxx

Parte istante lamenta, in relazione alla parte mobile del contratto, l'aumento dei costi dovuti ad una rimodulazione del piano tariffario e la difformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito con il contratto originario. Sul punto l'operatore confermava l'esattezza degli addebiti a seguito della comunicazione delle variazioni contrattuali.

La doglianza della società istante non è fondata per le ragioni di seguito esposte, in quanto la contestazione espressa in istanza risulta confusa

Parte istante, sul punto, ha proceduto ad una confusa ricostruzione dell'accaduto, attraverso il riferimento non circostanziato a fatti e circostanze relativi ad una vicenda che ha al centro il ricevimento da parte dell'operatore di una comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni di contratto.

Con riferimento all'oggetto della contestazione, giova richiamare la vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica che, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003), sono richiamati anche dall'art. 5 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle condizioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto sopracitato, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno *ius variandi* attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo, per permettergli una scelta consapevole.

Innanzitutto va rilevato che l'istante ha ommesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria da cui poter evincere la doglianza stessa, che s'incentra sulla non accettazione delle condizioni di contratto variate unilateralmente dall'operatore, avanzando del tutto genericamente il ritardo del preavviso ricevuto. L'utente medesimo ammette di aver ricevuto la risposta di Telecom Italia, deducendo che *"In realtà non è stato fatto in maniera regolare in quanto, è stato fatto tutto senza preavviso oppure con un preavviso tardivo che non lasciava strada per altre scelte, è tutto solo per l'interesse della Telecom"*.

Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell’Autorità, che l’utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall’utente, l’istanza risulta generica ed indeterminata (ex multis, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatezza della doglianza espressa dalla società istante, la domanda non può trovare accoglimento in questa sede.

Parimenti, per le motivazioni complessivamente suesposte, non è meritevole di accoglimento la domanda *xi)* volta a lamentare “*le fatture del mobile che un nostro dipendente ha fatto chiamate all’estero*”, attesa la medesima sostanziale genericità ed indeterminatezza dell’oggetto del contendere, per altro non suffragato dall’allegazione della corrispondente fattura.

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante lamenta la mancata risposta ai reclami da parte dell’operatore, laddove l’operatore “*la richiesta di indennizzo per mancata/ritardata risposta ai reclami, appare pacifico come TIM abbia di volta in volta fornito riscontro alla società istante e, a volte, risposto cumulativamente ai reclami formulati, agendo quindi in conformità a quanto previsto dalla delibera AGCOM 73/11/CONS*”.

La domanda d’indennizzo *sub ix)* rivolta alla mancata risposta ai reclami non può essere accolta, stante l’assenza di tracciamento dei medesimi reclami in atti.

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 150,00 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 13 luglio 2022;

DELIBERA

In accoglimento parziale dell’istanza presentata dalla società xxxx., in data giorno 30 novembre 2017, nei confronti dell’operatore Telecom Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:

- a) euro 1.600,00 (milleseicento/00) a titolo d’indennizzo per la perdita del numero n. 0577 306xxxx;
- b) euro 150,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell’eventuale connessa pratica di recupero del credito:

- a) di quanto fatturato con riferimento al numero 0577 13074xxx e il suo aggiuntivo 0577 306xxx a far data 6 giugno 2013, data della cessazione amministrativa delle stesse, fino alla fine del ciclo di fatturazione;
- b) tutti gli importi eventualmente addebitati sulle utenze n. 0577.1307xxx e 0577.304xxx (servizio ADSL) dal 31 luglio 2017, fino alla fine del ciclo di fatturazione;
- c) di tutti gli importi addebitati sulla linea 093413535xxx (server virtuale), dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione;
- d) di tutti gli importi addebitati sull'utenza n. 0577 13071xxx (servizio HDLS), dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito già erogate a tal fine

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti: Punto 1, lettera a e 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 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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