

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: F.lli Bergamini XXX
/Telecom Italia XXX**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. 0

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";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge 2 aprile 2007, n. 40, "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";

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", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

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. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni (per brevità "Regolamento");

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";

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 l'istanza n. 154 del 26 maggio 2015 con cui la società F.lli Bergamini XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società F.lli Bergamini XXX, titolare con l'operatore Telecom Italia di un contratto *business* sulle utenze n. 333 7886XXX e n. 338 9428XXX, lamenta l'attivazione di "servizi interattivi" e di un "Secondo abbonamento" non richiesti, la fatturazione di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente, la sospensione, in difetto del necessario preavviso, delle utenze *de quibus*, nonché la perdita delle numerazioni stesse a seguito di risoluzione unilaterale del contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la società istante ha rappresentato quanto segue:

- in data 21 giugno 2013 aderiva, presso il "Business Promoter Centro di Firenze", ad una proposta commerciale di Telecom Italia che prevedeva l'attivazione di una nuova utenza dati (n. 338 9428XXX) e l'"individuazione - (...) del piano denominato Ultra Internet 4G, che avrebbe dovuto comportare un addebito onnicomprensivo di €25/mese per ciascuna utenza"; in data 28 agosto 2013 aderiva alla medesima proposta sulla nuova utenza dati n. 333 7886XXX;
- alla sottoscrizione della proposta contrattuale non seguiva la "consegna delle condizioni generali, tecniche ed economiche relative all'offerta, nonché della Carta Servizi dell'operatore, di cui veniva preannunciato il successivo invio - mai avvenuto", in violazione "dei necessari criteri di trasparenza e correttezza delle informazioni veicolate";
- al ricevimento dalla fatturazione constatava, fin dall'inizio, rilevanti difformità rispetto a quanto pattuito: infatti "già al ricevimento del conto 1° / 2014 - integralmente pagato per compulsum - venivano riscontrati addebiti da contestare, con riferimento a non meglio specificati 'servizi interattivi' di cui non era mai stata richiesta l'attivazione e "Secondo abbonamento Ultra Internet 4G dati", fatturato in aggiunta a 'Ultra internet 4G' già regolarmente addebitato per le due utenze";
- in data 24 febbraio 2014 inviava a mezzo e-mail un reclamo all'agente di riferimento del "Centro business promoter" con il quale chiedeva un controllo della fattura *de qua*;
- "nonostante la contestazione invano effettuata e la richiesta di disattivazione dei servizi non richiesti", tali voci di costo rimanevano anche nella fattura successiva, di cui "differiva in via cautelativa il pagamento (...), previa contestazione della stessa che, stante l'impossibilità di mettersi in contatto con il servizio clienti, veniva effettuata nuovamente per il tramite dell'agente (...) referente contrattuale", cui seguivano numerosi solleciti, tutti "inoltrati invano, in quanto tutti rimasti privi del necessario riscontro, nonostante l'apparente interessamento dell'agente, che continuava ad ingenerare la speranza di un imminente risoluzione della problematica";
- in data 2 aprile 2014, facendo seguito alle precedenti segnalazioni, inviava a mezzo e-mail un ulteriore reclamo all'agente di riferimento del "Centro business promoter", chiedendogli un controllo della fatturazione ricevuta, il rimborso degli addebiti per traffico anomalo e la disattivazione del "servizio ultra internet 4 giga";
- in data 9 aprile 2014 lo stesso agente riscontrava il reclamo del 2 aprile 2014 con "rassicurazioni circa l'avvenuto inoltro del reclamo per conto del cliente al reparto competente che - a suo dire - stava

tardando a fornire riscontro, invitando comunque ad attendere la risposta che lui stesso si faceva carico di riferire”;

- constatava, a partire dal 5 aprile 2014, *“l’improvvisa sospensione dei servizi associati alle due utenze dati oggetto del contratto, che non venivano mai più ripristinati;*
- in data 27 maggio 2014, con e-mail indirizzata alla società istante, il promotore rassicurava nuovamente di aver contattato il servizio Customer dell’operatore Telecom Italia *“per sollecitare l’esigenza di reclamo”;*
- con e-mail del 13 giugno 2014 la società istante, rivolgendosi ancora al promoter, a seguito di riscontrate difficoltà nel contattare il Servizio Clienti dell’operatore, segnalava il problema non ancora risolto della sospensione dei servizi sulle utenze *de quibus* e chiedeva di poter *“procedere con l’annullamento del contratto ovviamente senza penali o oneri aggiuntivi”;*
- dalla data del 9 luglio 2014 i servizi sulle utenze venivano del tutto cessati;
- riceveva, in data 18 dicembre 2014, una lettera datata 26 novembre 2014 di recupero del credito tramite una società incaricata dall’operatore Telecom Italia.

In data 29 aprile 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i. *“Lo storno integrale degli importi addebitati nelle fatture a titolo di ‘servizi interattivi’ e ‘Secondo abbonamento Ultra Internet 4G dati’, riferendosi questi ultimi a servizi e/o profili tariffari non richiesti, oltre allo storno delle somme addebitate a titolo di interessi di mora, risarcimento danno e canoni di abbonamento per periodi successivi al 5 Aprile 2014, data a partire dalla quale più alcun servizio è stato fruito per cause esclusivamente imputabili a Telecom Italia S.p.A.”;*
- ii. *“Il rimborso delle somme pagate per compulsum in relazione al conto 1° 2014 per ‘servizi interattivi’ e ‘Secondo abbonamento Ultra Internet 4G dati’, entrambi non richiesti”;*
- iii. *“La liquidazione degli indennizzi spettanti per attivazione dei non meglio specificati ‘servizi interattivi’ e del ‘Secondo abbonamento Ultra Internet 4G dati’, entrambi mai richiesti dall’interessato”;*
- iv. *“La liquidazione degli indennizzi spettanti per la sospensione delle due utenze dati posta in essere da gestore in difetto di alcun preavviso a partire dal 05/04/2014 e per la successiva cessazione (con conseguente definitiva perdita) delle stesse disposta in data 09/07/2014”;*
- v. *“Il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese”;*
- vi. *“La liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute, in via di conformazione”.*

2. La posizione dell’operatore.

In data 23 giugno 2015 la società Telecom Italia 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, preliminarmente osservato *“l’infondatezza dell’istanza presentata”.*

Con riferimento alla difformità fra gli importi fatturati e quanto contrattualmente pattuito ha evidenziato che:

- *“in data 21 giugno 2013 e 28 agosto 2013 l’istante aderisce alle proposte commerciali relative alle utenze allo stesso intestate (...) sottoscrivendo per entrambe le numerazioni all’Offerta Mobile Ultra Internet 4G [cfr. doc 11 cfr doc. 2], (...) che prevede la scelta di opzioni tariffarie dati per la navigazione Internet a volume, stand alone, e/o abbinata all’acquisto o al noleggio a condizioni*

agevolate di prodotti, nonché una SIM M2M di nuova attivazione. L'offerta è rivolta alle Aziende e/o persone Fisiche intestatane di Partita IVA, già titolari o contestualmente sottoscrittori di un Contratto Multibusiness, di cui la stessa costituisce un'integrazione e che trova applicazione, come espressamente indicato nel Profilo Commerciale, per tutto quanto in esso non espressamente previsto e/o derogato (cfr. doc. 3 par. 5 - Disciplina applicabile)";

- "tra le opzioni dati disponibili l'istante ha aderito all'opzione Ultra Internet 4G che, ai fini che qui interessano, prevede un bundle base di 20.000 MB/mese di traffico dati nazionale a fronte di un canone mensile di 25€. Nel caso di superamento del bundle nel corso del mese viene applicato un secondo bundle di traffico dati nazionale pari a 10.000 MB con canone di 15€/mese (...) e, in caso di esaurimento anche del secondo bundle nello stesso mese, un terzo bundle di 10.000 MB con canone di 15€/mese. Superati i 40.000 MB nel corso dello stesso mese, è prevista una tariffazione a consumo pari a 0.0001€/KB".

In particolare, in merito all'attivazione del "secondo bundle", l'operatore ha osservato "che è automatica con l'attivazione dell'opzione internet", rispondendo "all'esigenza di tutelare il Cliente da una navigazione incontrollata o comunque fuori bundle che gli comporterebbe addebiti molto più alti. Pertanto, conformemente alle condizioni contrattuali dell'Offerta prescelta, Telecom quando necessario ha provveduto al calcolo degli addebiti e alla loro successiva fatturazione considerando altresì il 'secondo bundle' attivatosi automaticamente a fronte del superamento del volume dei dati previsto per una o entrambe le utenze, indicando il relativo importo nella sezione "Altri Addebiti e Accrediti" delle fatture emesse".

Con riferimento alla "presunta attivazione di servizi non richiesti, in particolare di servizi interattivi", Telecom Italia, ribadendo la propria "estraneità (...) all'attività di fornitura di tali servizi, per la fruizione dei quali opera con semplice provider", ha sottolineato che:

- "questi ultimi sono applicazioni (id. est SMS, mms, video, giochi ecc.), necessariamente attivate con il consenso del cliente e attivabili anche con la semplice risposta ad un sms";

- "in risposta ad una richiesta di chiarimento in merito a presunti consumi anomali, la competente divisione business di Telecom ha allertato l'istante spiegando le modalità talvolta ingannevoli con cui società terze ottengono l'adesione e il consenso a tali servizi per l'utilizzo dei quali le stesse reclamano a Telecom i relativi costi. Anche sotto questo profilo, quindi, è possibile rilevare la correttezza dell'avvenuta fatturazione e considerarne necessariamente dovuto il pagamento" .

- "a fronte di espressa richiesta di cessazione degli stessi, (...) ha provveduto alla loro immediata interruzione a partire dal conto Telecom 2 /2014. Tuttavia, per il periodo precedente nessun rimprovero, come spiegato, può essere mosso a Telecom che rimane legittimamente creditrice delle corrispondenti somme non corrisposte".

- "nonostante l'odierna esponente abbia fornito all'istante le informazioni necessarie a comprendere la natura degli importi addebitati, sia relativi al contratto che ai servizi aggiuntivi, confermando la esattezza del proprio operato, l'istante ha ritenuto di non provvedere al pagamento delle fatture emesse, maturando dal 6 bim. 2013" un importo insoluto di euro 795,51, Iva Inclusa.

Con riferimento alla sospensione dei servizi, l'operatore ha osservato che:

- "a nulla sono valsi i solleciti con cui l'istante è stata informata del fatto che in caso di mancato pagamento sarebbe stata inevitabilmente eseguita la sospensione del servizio (cfr. doc. 4) e si sarebbe provveduto alla risoluzione contrattuale, come opportunamente comunicato in data 5 maggio 2014(cfr. doc. 5)".

Inoltre l'operatore ha richiamato le proprie Condizioni Generali del Contratto secondo cui, "come ricordato all'istante in allegato ad ogni fattura emessa nelle "ipotesi di ritardato/mancato pagamento, (...) avrà altresì diritto di sospendere il Servizio su tutte le linee del Contratto, per i servizi

internazionali tramite operatore e per le telefonate in roaming internazionale (ivi incluse le linee con attiva un'offerta ricaricabile e con presente del Credito Residuo”.

L'operatore ha altresì osservato che *“al reclamo presentato per iscritto nel mese di dicembre 2014, Telecom ha risposto confermando la corrispondenza degli addebiti contestati alle condizioni relative al contratto sottoscritto, specificando che “le due sim dati, afferenti a suddetto contratto, sono state cessate in data 9 luglio 2014 a causa dei mancati pagamenti, che ad oggi ammontano ad un totale di € 795,51, Iva Inclusa”(cfr. doc. 6).*

3. La replica dell'istante.

In data 2 luglio 2015, la società istante, per il tramite dell'Avv. Nitrini e della Dott.ssa Sapienza, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria integrativa e di replica, nella quale ha dedotto quanto segue.

Sulla *“difformità tra i costi prospettati in sede di adesione contrattuale e quelli applicati nelle fatture Telecom”*, ha primariamente evidenziato:

- di aver reclamato *“sia tramite l'apposito canale telefonico del servizio clienti dell'operatore, sia tramite il (...) proprio referente contrattuale (...) il quale riferiva che avrebbe provveduto personalmente a reinoltrare il reclamo al reparto competente di Telecom”*; *“con la comunicazione E-mail del 24/02/2014”*, gli inoltrava così la *“fattura da contestare”*;
- di aver effettuato *“il diligente pagamento integrale della fattura oggetto di contestazione, confidando in un celere e positivo riscontro da parte del gestore e nel conseguente rimborso degli importi erroneamente addebitati”*;
- di aver ricevuto *“la seconda fattura (conto n. 2 del 2014) in cui permanevano gli addebiti oggetto di contestazione e disconoscimento relativi a “Servizi Interattivi” e “Secondo abbonamento Ultra Internet 4G dati”, entrambi mai richiesti. Anche tale fattura veniva tempestivamente contestata, sia telefonicamente al servizio clienti Telecom, che per il tramite del promotore, previa trasmissione all'Agenzia con la comunicazione E-mail del 02/04/2014 (All. 5 del formulario GU14), ma anche in questo caso non perveniva il necessario riscontro formale e motivato”*;
- di non esser mai stato edotto sulle *“condizioni afferenti all'opzione Ultra Internet 4G”* dal momento che aveva aderito ad una *“proposta di abbonamento negoziata fuori dai locali commerciali per il tramite dell'incaricato Telecom (...) all'esito delle informazioni da costui fornite, secondo le quali l'applicazione del profilo tariffario Ultra Internet 4G avrebbe dovuto comportare esclusivamente l'addebito onnicomprensivo di €25,00 al mese per ciascuna delle due utenze mobili 338-9428XXX e 333-7886XXX”*;
- di aver aderito *“in buona fede alla proposta di contratto, prendendo “per buone” le condizioni economiche riferite - nei termini di cui sopra - che venivano peraltro trascritte sul modulo lasciato in copia, non potendo prendere visione della integrale documentazione di contratto - inclusiva delle condizioni generali, economiche, tecniche e della Carta dei Servizi dell'operatore - a causa della mancata consegna da parte del promotore che se ne dichiarava momentaneamente sprovvisto. Documentazione che non è mai stata resa disponibile da Telecom, nemmeno successivamente”*;
- di non esser mai stato stato *“informato (...) circa la possibile attivazione di un “secondo bundle” di traffico dati cui sarebbe corrisposto l'addebito di somme ulteriori rispetto a quelle pattuite”*;
- di aver effettuato il *“disconoscimento tempestivamente (...) tramite denuncia, non appena messo in condizioni di conoscere la grave contraffazione che inficia radicalmente entrambi i contratti rendendoli nulli”*; *“entrambe le proposte di contratto prodotte da Telecom in allegato alla propria memoria sono risultate essere totalmente difforme rispetto a quelle lasciate in copia al cliente all'atto dell'adesione (...), che addirittura, recano sottoscrizioni e timbro formalmente disconosciuti”*.

L'istante ha, inoltre, precisato che:

- la posizione sostenuta da Telecom Italia, potrebbe essere legittima solo nel caso in cui gli importi fatturati *“traessero origine da una proposta di contratto negoziata con il rispetto dei necessari criteri di*

trasparenza e correttezza delle informazioni veicolate e, quel che più rileva, effettivamente sottoscritta voluta ed accettata dall'istante";

-i reclami concernenti la fatturazione sono "stati regolarmente ricevuti da Telecom"; "fatto pacifico, in quanto non contestato dal gestore convenuto ed, anzi, espressamente riconosciuto laddove si afferma che la (pretesa) estraneità di Telecom rispetto ai servizi interattivi oggetto di contestazione era stata spiegata "in risposta ad una richiesta di chiarimento in merito a presunti consumi anomali"; risposta, questa, in ogni caso da ritenere non soddisfacente, in quanto sfornita della necessaria motivazione".

- la "vigente normativa in materia di contratti negoziati fuori dai locali commerciali impone la consegna al cliente non solo della copia integrale della proposta di contratto sottoscritta – che, per inciso, dovrebbe corrispondere a quella inviata al gestore – ma anche delle relative condizioni generali, tecniche ed economiche, nonché della Carta Servizi dell'operatore: documentazione, questa, che non è mai stata consegnata, né all'atto dell'adesione, né successivamente, con la conseguente violazione dell'obbligo di completezza e chiarezza delle informazioni veicolate, che si presenta particolarmente stringente in un settore come quello delle telecomunicazioni caratterizzato dall'asimmetria informativa tra professionista ed utente, dovuta al proliferare di promozioni e piani tariffari anche molto articolati: obbligo, quest'ultimo, di cui una Società come quella convenuta – da tempo operante nel settore e dotata di specifica competenza – è da ritenere certamente edotta, anche in ordine alla peculiarità dello strumento negoziale concretamente utilizzato per l'acquisizione del consenso";

- "il contratto in oggetto, negoziato fuori dai locali commerciali a mezzo di un agente/procacciatore, sia stato attivato da parte di Telecom senza adottare ab origine le necessarie precauzioni al fine di accertare che fosse stato prestato un valido consenso informato da parte del cliente (...) al fine di verificare la correttezza della vendita, la completa corrispondenza tra quanto accettato dal cliente in sede di negoziazione del contratto e quanto realmente da lui voluto e, soprattutto, l'acquisizione da parte dell'agente di un consenso inequivoco ed informato dell'interessato, tramite sottoscrizione della proposta di contratto, previa compilazione della stessa in tutte le sue parti e completa illustrazione - con dovizia di dettagli tecnici ed economici - delle caratteristiche dell'offerta";

- "la necessità di un adeguato controllo preventivo" è stata chiaramente "sancita da un consolidato orientamento giurisprudenziale, secondo il quale "(...) nel caso in cui un'impresa si avvalga della collaborazione di altri soggetti nella propria attività, e nell'ambito della propria organizzazione, essa (...) è comunque tenuta a predisporre ed attuare meccanismi di verifica e di controllo del loro operato";

- è ormai consolidato principio del "riconoscimento di responsabilità del gestore nei confronti del cliente anche per gli illeciti riconducibili alla rete di promozione/vendita di cui lo stesso si sia avvalso in forza di contratti di agenzia per l'acquisizione di nuovi contratti di fornitura", principio sancito "dalla stessa Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e (...) accolto anche dai Corecom regionali (in tal senso si richiamano, tra le altre: Delibera n. 619/08/CONS, Delibera n. 96/10/CONS, Delibera n. 163/1/CONS, Delibera n. 458/12/CONS, Deliberazione Corecom Toscana n. 1 del 20/01/2014, Deliberazione Corecom Toscana n. 69 del 20/04/2015);

- "la condotta del gestore convenuto appare censurabile sotto molteplici profili: in primis, per aver violato gli artt. 5 comma 3, 20 comma 2, 21, 22, 23 comma 1 lettera e) del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e tale da falsare in concreto il comportamento dell'utente; in secondo luogo, per non aver attuato i principi di trasparenza e completezza informativa desumibili dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dalla Delibera n. 179/03/CSP (Art. 4, commi 1 e 2); ancora, per aver di fatto leso il diritto di scelta dell'utente, di cui all'art. 3 comma 5 della sopra richiamata delibera, in quanto, solo all'esito di un'informazione chiara, esatta e completa delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, l'utente può compiere scelte consapevoli ed ottimali (avuto riguardo alle proprie concrete esigenze) e beneficiare dei vantaggi della concorrenza, orientandosi verso una diversa offerta commerciale; da ultimo, ma non per importanza, la condotta di Telecom non pare essersi uniformata ai principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto di cui agli artt. 1175 e 1375 del Codice Civile, non avendo posto in essere le opportune attività di controllo prima, e riparatorie poi, per sterilizzare gli effetti della condotta commerciale

scorretta posta in essere dal proprio incaricato all'atto della formulazione della proposta ed acquisizione del consenso".

La società istante, quindi, alla luce del disconoscimento del contratto avvenuto a seguito del deposito di Telecom Italia come allegato alla propria memoria, ha, riformulato le richieste fatte in sede di GU14, richiedendo, attesa la *"nullità radicale dei contratti"*, *"lo storno integrale di tutte le somme fatturate (...) nonché il rimborso di quelle pagati per compulsum in relazione alla prima fattura. Richieste, queste ultime, che non potranno essere considerate come richieste nuove (rispetto a quelle di parziale storno e rimborso formulate nell'istanza GU14), dal momento che non sarebbero stati in alcun modo conoscibili i vizi che hanno inficiato di nullità assoluta entrambe le proposte di contratto prima dell'allegazione effettuata dalla stessa Telecom con l'invio della propria memoria difensiva"*.

"Sulle richieste di indennizzo e storno in relazione ai servizi a interattivi attivati", la società istante ha evidenziato, preliminarmente, di *"non poter condividere la difesa di Telecom laddove tenta di ritenersi esente da responsabilità per attivazione dei servizi interattivi non richiesti, solo per il fatto di ritenere tali servizi forniti da altri soggetti, pur avendo espressamente riconosciuto di essere a conoscenza delle "modalità talvolta ingannevoli con cui società terze ottengono l'adesione e il consenso"*.

Inoltre ha, tra l'altro, rappresentato che:

- l'operatore non ha fornito *"alcun elemento idoneo a comprovare l'avvenuta acquisizione di un consenso espresso da parte del legale rappresentante della società istante all'attivazione sulle relative utenze dei servizi oggetto di contestazione, limitandosi ad asserire che tali servizi "sono attivabili anche con la semplice risposta ad un sms" e non ottemperando, pertanto, alle prescrizioni della Delibera n. 664/06/CONS, secondo cui, in presenza di contestazioni concernenti l'attivazione di servizi non richiesti, l'operatore può provarne l'infondatezza solo dimostrando di avere ottemperato agli oneri di cui all'art. 2, commi 5, 6 e 7. Non vi è alcun dubbio che l'onere di provare l'avvenuta acquisizione di un consenso espresso da parte del titolare del contratto al fine dell'attivazione dei cosiddetti servizi sulle utenze incomba sul gestore convenuto, a prescindere dal fatto che il fornitore di detti servizi sia un soggetto terzo, come si ricava, del resto, da numerose pronunce dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (una tra tante, è la Delibera n. 135/12/CONS)"*;
- *"non può che riconoscersi la sussistenza in capo agli operatori dell'obbligo di assicurare l'immediata cessazione della fornitura di servizi a sovrapprezzo a seguito della chiamata del cliente al call center dell'operatore, come affermato anche nella Delibera n. 159/12/CONS"*;
- *"Telecom si è limitata ad inserire nelle fatture, all'interno della sezione "servizi" la dicitura "servizi interattivi, indicando in maniera generica solo la quantità ed il costo complessivo nel periodo di riferimento, senza tuttavia specificare né la tipologia dei servizi in concreto attivati, né l'operatore per conto del quale veniva effettuato l'addebito"*.

La società istante ha, sul punto, richiamato la vigente normativa e, in particolare, *"l'allegato A alla Delibera n. 418/07/CONS (Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza)"*, che stabilisce:

- all'art. 3, comma 2, che *"gli operatori della telefonia assicurano che la documentazione di fatturazione riporti, in ciascun invio [...]"*, tra l'altro, *"in grassetto, eventuali servizi supplementari cui l'abbonato ha aderito e il relativo costo [...] (lett. b), specificando alla successiva lett. h) che deve essere altresì specificato "il dettaglio dei costi, indicando, in caso di servizi a sovrapprezzo o di chiamate verso numeri internazionali o satellitari, il titolare della numerazione o, se questo non è noto, l'operatore per conto del quale si effettua l'addebito"*
- all'art. 5, comma 4, che *"gli operatori della telefonia disattivano immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento ed interrompono i conseguenti addebiti a decorrere dalla semplice richiesta telefonica dell'utente [...]"*.

La società istante ha, inoltre, puntualizzato di aver reclamato *"l'attivazione dei servizi interattivi non richiesti non appena aveva modo di prenderne conoscenza, ovvero, al ricevimento della prima fattura (conto 1 del 2014 riferito al periodo Ottobre - Novembre 2013), ma i relativi addebiti permanevano"*

nelle due fatture successive, scomparendo solo a partire dal conto 4 del 2014 (relativo al periodo Aprile - Maggio 2014). Dunque, Telecom, a fronte della tempestiva richiesta di disattivazione formulata dall'interessato tramite il servizio clienti nel Dicembre 2013, adempiva al proprio obbligo nell'Aprile 2014, con ben quattro mesi di ritardo”.

L'istante ha, infine, ribadito la richiesta di indennizzo “*per attivazione non richiesta dei servizi interattivi de quibus, che sono rimasti attivi ed oggetto di fatturazione nel periodo compreso tra il 1 Ottobre 2013 e il 31 Marzo 2014 (...) previsti dall'art. 8 All. A alla Delibera n. 73/11/CONS*”, nonché la richiesta del “rimborso e/o lo storno integrale delle somme addebitate in relazione agli stessi”.

In merito alla “*richiesta di indennizzo per sospensione e successiva cessazione delle numerazioni 338-9428XXX e 333-7886XXX*”, l'istante ha sottolineato che è:

- “*fatto pacifico che entrambe le numerazioni oggetto della presente istanza siano state sospese dal 5 Aprile 2014 e poi definitivamente cessate da parte di Telecom in data 9 Luglio 2014, per espressa ammissione da parte del gestore convenuto. Contrariamente a quanto vorrebbe far ritenere il gestore convenuto, tuttavia, tanto il provvedimento di sospensione amministrativa, quanto la successiva risoluzione del contratto, sono state poste in essere indebitamente in difetto del necessario preavviso*”;

- l'operatore si è limitato “*ad affermare di aver informato l'istante che in caso di mancato pagamento (...) , allegando due comunicazioni, senza tuttavia dimostrare che tali preavvisi hanno realmente raggiunto la Società istante nella persona del legale rappresentante p.t. e senza, perciò superare la contestazione dell'istante che esclude di essere stato preavvisato dell'adozione dei siffatti pregiudizievoli provvedimenti*”;

- “*l'adozione del provvedimento di sospensione e la successiva risoluzione unilaterale del contratto, con perdita definitiva di entrambe le numerazioni che ne costituivano oggetto, in difetto dei due distinti, congrui preavvisi, integra gli estremi di una condotta arbitraria ed, in quanto tale, antigiuridica, che non può trovare alcuna diretta giustificazione nell'esistenza di eventuali fatture contestate rimaste insolute*”;

- comunque “*le fatture insolute (...) erano state (...) legittimamente contestate per le ragioni sopra argomentate*”;

- “*la sospensione dei servizi in difetto del necessario, congruo, preavviso posta in essere da Telecom integra di per sé gli estremi di una condotta illegittima ed in quanto tale sanzionabile, oltre che dall'art. 5, comma 1 della delibera n. 173/07/CONS, si ricava chiaramente dall'art. 4 All. A delibera 73/11/CONS, che stabilisce l'entità dell'indennizzo da liquidare nella misura di € 7,50 per ogni giorno in cui è rimasto sospeso ciascun servizio non accessorio (importo da raddoppiare per le utenze affari, ai sensi del successivo art. 12) “(...) senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso*”;

- a “*fronte della contestazione dell'utente, Telecom, per essere ritenuta esente da responsabilità, avrebbe dovuto dimostrare di aver fornito i servizi associati alle utenze 338- 9428905 e 333-7886818 in maniera regolare, continua e senza interruzioni dal momento della loro attivazione per tutta la durata del rapporto contrattuale o di averne posto in essere la sospensione e successiva cessazione previo congruo ed idoneo preavviso*”. Ciò, in base al riparto dell'onere probatorio governato dal principio generale secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento, deve soltanto provare la fonte del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa ... anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'inadempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*” (in tal senso, tra le altre, Cassazione Civile, sezione II, 20 Gennaio 2010, n. 936);

- “*non potrà che concludersi per l'illegittimità della sospensione dei servizi associati alle due numerazioni 338-9428XXX e 333-7886XXX posta in essere da Telecom nel periodo compreso tra il 5 Aprile 2014 (data a partire dalla quale è stato posto in essere il provvedimento di sospensione) e il 9*

Luglio 2014 (data in cui Telecom ha dato corso alla disattivazione delle due utenze), nonostante i reclami ricevuti ed in difetto del necessario preavviso e, conseguentemente, liquidare in favore dell'istante gli indennizzi previsti dal combinato disposto degli artt. 4, comma 1 e 12, comma 2 All. A alla Delibera n. 73/11/CONS. Altro fatto pacifico è che in data 9 Luglio 2014 entrambe le numerazioni mobili 338- 9428XXX e 333-7886XXX venivano cessate da parte di Telecom, per quanto l'istante non rammenti che tale unilaterale intenzione di risolvere il contratto fosse preventivamente giunta a propria conoscenza”;

- “non avendo fornito Telecom evidenza del ricevimento del preavviso di risoluzione contrattuale, dovrà ritenersi, di fatto, non assolta la prova di avere debitamente informato l'istante in merito al provvedimento di risoluzione del contratto e di cessazione delle utenze, omissione che ha impedito alla società istante di attivarsi per porre rimedio alla situazione (regolarizzando, in ipotesi, la propria posizione amministrativa, ovvero contestando il provvedimento di risoluzione contrattuale) ed evitare, con ciò, la perdita delle numerazioni che ne è derivata. Conseguentemente, l'operatore dovrà rispondere anche della perdita definitiva delle predette utenze, specificandosi che solo una liquidazione in misura integrale e relativa a ciascuna delle due utenze singolarmente considerate, potrebbe soddisfare i principi di equità e proporzionalità, avuto riguardo alla condotta omissiva di Telecom da cui non può che attendersi e pretendersi una diligenza qualificata nell'adempimento delle proprie obbligazioni, trattandosi di operatore professionale”.

Infine, “in merito al preteso credito vantato da Telecom (...) per complessivi €795,51”, la società istante ha contestato la posizione dell'operatore “sotto molteplici profili”:

- “se anche le fatture rimaste insolute avessero trovato il loro fondamento nell'ambito di un regolare rapporto contrattuale, certamente alcuna somma sarebbe stata esigibile in relazione ai periodi di riferimento successivi la data del 5 Aprile 2014, a partire dalla quale più alcun servizio è stato fruito a causa del provvedimento di sospensione di entrambe le utenze, mai più revocato sino alla definitiva cessazione intervenuta il 9 Luglio 2014”;

- non dovuti non sono neanche “gli importi addebitati in relazione ai "servizi interattivi" e al "secondo Abbonamento Ultra Internet 4G dati", in quanto tutti non richiesti, fermo restando il diritto per l'istante a vedersi rimborsare le somme pagate per compulsum in relazione alle voci di addebito contestate inserite nella prima fattura ricevuta (conto n. 1 del 2014)”.

La società istante ribadisce, in ultimo, “il diritto allo storno integrale di tutte le fatture emesse ed il pieno rimborso delle somme corrisposte per compulsum in relazione alla prima fattura pagata (conto n. 1 del 2014)”, attese “le gravi contraffazioni riscontrate in seguito al raffronto tra le copie dei moduli di adesione in possesso dell'istante e quelli effettivamente posti alla base delle fatture contestate allegati da Telecom, inficiano in maniera insanabile la validità delle due proposte di contratto determinandone la nullità assoluta” venendo meno *ex tunc* gli effetti dei contratti posta alla base della fatturazione.

4. 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 via preliminare si evidenzia, così come ribadito più volte dall'Agcom (Cfr *ex multis*, Delibera Agcom n. 131/15/CIR) “l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935) ed in materia di verifica della “nullità contrattuale”. Inoltre si osserva che la richiesta contenuta nella replica volta ad ottenere lo “storno integrale di tutte le somme fatturate (...) nonché il rimborso di quelle pagate per compulsum in relazione alla prima fattura” rappresenta una “estensione” ovvero *de facto* una domanda nuova e, in quanto tale, è comunque da ritenersi inammissibile non risultando esperito il prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito

Sulla fatturazione indebita di importi per “Secondo abbonamento Ultra Internet 4 giga” e per “servizi interattivi”.

La società istante ha lamentato la fatturazione emessa dalla società Telecom Italia, in palese difformità da quanto concordato in sede di sottoscrizione contrattuale, laddove l'operatore ha dedotto la regolarità di quanto fatturato; la società istante ha, altresì, contestato addebiti per servizi interattivi mai richiesti, dichiarando di averne più volte tentato, infruttuosamente, presso il gestore, la disattivazione.

La doglianza della società istante è fondata e meritevole di accoglimento, per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto giova richiamare, in relazione agli importi fatturati nei conti oggetto di contestazione, un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. civ., sez. III, 17 febbraio 2006), secondo il 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). Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E' ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso; nel caso di specie, l'operatore, non ha dimostrato la legittimità di tali importi fatturati e, pertanto, i predetti importi dovranno essere restituiti all'istante.

Nel caso di specie la società istante ha lamentato, fin da subito, l'addebito non giustificato a titolo di “Secondo abbonamento Ultra Internet 4 giga”, riscontrato già dal conto 1°/2014; analoghe contestazioni sono state mosse dalla società istante per l'addebito di importi non riconosciuti per “Servizi Interattivi”.

E' dato per pacifico che il gestore Telecom Italia sia venuto a conoscenza delle contestazioni della società istante, atteso che il predetto operatore nella propria memoria afferma di aver *“fornito all'istante le informazioni necessarie a comprendere la natura degli importi addebitati, sia relativi al contratto che ai servizi aggiuntivi, confermando la esattezza del proprio operato”*. Sul punto va anche richiamata la circostanza, anch'essa data per pacifica in quanto incontestata, della mancata consegna all'istante delle condizioni riepilogative dell'offerta e le Condizioni Generali del Contratto, né al momento della stipula del contratto, né in momento successivo.

Sul punto giova richiamare l'orientamento dell'Agcom, secondo cui *“l'operatore, nella gestione del reclamo inviato dall'utente in ordine agli addebiti non riconosciuti, deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno”* (cfr *ex multis* Delibera Agcom n. 179/16/CIR).

In relazione alla *res controversa* la società Telecom Italia si è limitata a ribadire la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del

cliente. Alla luce di quanto sopra rilevato, l'operatore è tenuto a stornare e (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento) le somme addebitate a titolo di "Secondo abbonamento Ultra Internet 4G dati" e dei "Servizi Interattivi". (*ex multis* Delibera Agcom n. 2/13/CIR).

Si dispone, altresì, il conseguente ritiro della pratica dalla società di recupero crediti eventualmente aperta per la parte oggetto di contestazione.

Sulla richiesta d'indennizzo per servizi non richiesti.

La società istante lamenta l'attivazione non richiesta di un "Secondo Abbonamento Ultra Internet 4G dati" e di "servizi interattivi" chiedendone la liquidazione dei corrispondenti indennizzi.

L'operatore nella propria memoria ha evidenziato:

- con riferimento al "Secondo Abbonamento Ultra Internet 4G dati" che *"l'istante ha aderito all'opzione Ultra Internet 4G che (...) prevede un bundle base di 20.000 MB/mese di traffico dati nazionale a fronte di un canone mensile di 25€. Nel caso di superamento del bundle nel corso del mese viene applicato un secondo bundle di traffico dati nazionale pari a 10.000 MB con canone di 15€/mese (...) e, in caso di esaurimento anche del secondo bundle nello stesso mese, un terzo bundle di 10.000 MB con canone di 15€/mese. Superati i 40.000 MB nel corso dello stesso mese, è prevista una tariffazione a consumo pari a 0.0001€/KB"*;

- con riferimento ai "servizi interattivi" la propria *"estraneità (...) all'attività di fornitura di tali servizi, per la fruizione dei quali opera con semplice provider"* e che trattasi di applicazioni *"necessariamente attivate con il consenso del cliente e attivabili anche con la semplice risposta ad un sms"*.

La doglianza non è fondata e non è meritevole di accoglimento.

Dall'analisi della documentazione in atti si evince che il "Secondo Abbonamento Ultra Internet 4G dati" in realtà non deve essere considerato una nuova attivazione di un servizio non richiesto atteso che è l'opzione cui ha aderito la società istante, così come si evince dalla lettura dell'art. 3.1 (rubricato "Profili tariffari delle opzioni dati dell'Offerta Ultra Internet") del "Profilo commerciale: Ultra internet" (All. 3 della memoria di Telecom Italia).

Anche la richiesta di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di "Servizi interattivi" non può essere accolta; infatti, secondo il recente orientamento dell'Agcom, al quale il Corecom deve attenersi (cfr. Linee Guida, sub III.7 - art. 22 Delega di ulteriori funzioni ai Corecom - par. III.7.1) la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'articolo 8 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, e rientra nell'ambito della fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante (*ex plurimis* Delibera AGCOM n. 4/16/CIR e Delibera Corecom Umbria n. 20/2016).

Sulla sospensione amministrativa delle utenze n. 333 7886XXX e n. 338 9428XXX e sulla cessazione unilaterale del contratto con perdita delle numerazioni.

L'istante lamenta che l'operatore Telecom Italia ha sospeso e poi definitivamente cessato le utenze mobili *de quibus* in difetto di preavviso, laddove Telecom Italia ha rivendicato la legittimità della sospensione e della successiva cessazione delle utenze, riportandosi alle proprie Condizioni Generali di Abbonamento e precisando che l'istante aveva interrotto i pagamenti in assenza di contestazioni. L'operatore ha, altresì, depositato agli atti una lettera di sollecito di pagamento dell'11 dicembre 2013 e una lettera raccomandata di preavviso di risoluzione contrattuale del 5 maggio 2014 senza ricevuta di ritorno. La società istante ha, da parte sua, viceversa ribadito nelle repliche che il provvedimento di

sospensione amministrativa e la successiva risoluzione del contratto “sono state poste in essere indebitamente in difetto del necessario preavviso”.

La richiesta dell’istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

Nel caso di specie, agli atti del procedimento, risulta che l’operatore abbia sospeso il servizio a partire dal 5 aprile 2014, senza fornire adeguata prova della ricezione del preavviso, non provando così di aver effettuato una comunicazione efficace all’istante così come previsto dall’art. 5, comma 1, del Regolamento. La società Telecom Italia, infatti, che ha prodotto nella propria memoria una lettera datata 11 dicembre 2013 ad oggetto il sollecito di pagamento della fattura n. 7X05672219 con scadenza il 20 novembre 2013 non ha fornito, però, evidenza del ricevimento di detta comunicazione. Pertanto, attesa la contestazione della società istante, ribadita nelle repliche, di non aver ricevuto valido preavviso di sospensione, non può dirsi provato che la comunicazione dell’11 dicembre 2013 abbia effettivamente raggiunto la società istante.

E’ da evidenziarsi, inoltre, che la sospensione amministrativa del servizio lamentata dall’istante, quand’anche si ritenga che l’utente fosse tenuto al pagamento parziale delle fatture contestate (come previsto dall’art. 4 dell’Allegato A alla delibera n. 664/06/CONS, in vigore ai tempi della controversia), è da ritenersi illegittima tenuto conto che, come si è sopra evidenziato, non è stata oggetto di un valido preavviso da parte dell’operatore (*ex multis* Delibera Agcom. n. 66/16/CIR).

Ne consegue che l’operatore Telecom Italia è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine all’illegittima sospensione amministrativa del servizio attivo sulle utenze e che, pertanto, deve essere riconosciuto all’istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per le utenze *de quibus* per il periodo di illegittima sospensione.

Tuttavia, da quanto sopra premesso, si ritiene sussistere nel caso di specie un concorso colposo della parte istante nella causazione della lamentata sospensione, atteso che la stessa non ha provveduto al pagamento delle fatture insolite neppure per la parte non contestata esponendosi con ciò alle conseguenze del mancato pagamento. Ne consegue che, richiamati l’obbligo di correttezza e buona fede nell’esecuzione delle reciproche obbligazioni contrattuali, l’art. 1227 codice civile e l’art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, di tale corresponsabilità, determinabile nella misura del 50%, si dovrà tenere conto ai fini della quantificazione dell’indennizzo.

Per il calcolo dell’indennizzo viene in rilievo l’art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”. Dato che le utenze interessate sono di tipo “*business*”, l’indennizzo, ai sensi di quanto disposto dall’art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento, deve essere applicato in misura pari al doppio. Ne discende che l’istante, per i 71 giorni di sospensione del servizio relativo alle due utenze *de quibus*, giorni decorrenti dal 5 aprile 2014 (data in cui l’operatore ha sospeso il servizio, in difetto di preavviso) al 9 luglio 2014 (data in cui l’operatore ha risolto il contratto) ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 1.440,00 (euro 15,00 x n. 96 giorni x 2 utenze decurtato del 50%, per i motivi sopra esposti relativi al concorso di colpa dell’istante).

L’istante ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo della sospensione (5 aprile 2014 – 9 luglio 2014), oltre al ritiro, a cura e spese dell’operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l’insoluto.

Diversamente, in ordine alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la cessazione unilaterale delle due utenze mobili *business*, si ritiene che non possa trovare accoglimento in quanto, in atti non risulta che l'utente abbia fatto alcuna richiesta di riassegnazione della titolarità delle utenze, né abbia inoltrato tempestivi reclami all'operatore al fine di chiederne la riassegnazione e/o per lamentarne la perdita (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 91/16/CIR).

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20 gennaio 2017;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 26 maggio 2015 dalla società F.lli Bergamini XXX nei confronti di Telecom Italia XXX, che l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 1.440,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio sulle utenze *de quibus*;
- b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante:

- a) storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione di quanto fatturato a titolo di "Servizi interattivi" e "Secondo abbonamento Ultra Internet 4G dati";
- b) storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo della sospensione (5 aprile 2014 – 9 luglio 2014), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. a) e 2) lett. a) e b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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

DELIBERAZIONE
n. 4 del 20 gennaio 2017

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

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

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

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

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

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini