

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 336-18
xxxxx/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*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione 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. 336 del giorno 14 giugno 2018 con cui la società xxxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia)

ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* con la società Telecom Italia, lamenta l'applicazione di condizioni diverse da quelle pattuite, nonché la mancata/ritardata lavorazione del recesso contrattuale e l'addebito dei relativi costi di recesso.

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

- la cooperativa aderiva ad un *“nuovo contratto con la TIM nel giugno del 2017 che doveva partire come accordi dal 1° luglio 2017 ed eliminare il vecchio contratto n° 88801xxxxx”*;
- con e-mail inviata all'agente il 9 giugno 2017, la cooperativa, auspicando che le nuove tariffe potessero essere attivate il 1° luglio 2017, inviava i numeri delle SIM per i quali aveva chiesto l'esclusione dal contratto in quanto appartenenti a soci andati in pensione; nell'allegato alla e-mail ribadiva le condizioni pattuite per ogni SIM;
- al ricevimento della fattura riferita ai mesi di luglio e agosto si accorgeva della mancata attivazione del nuovo contratto e riscontrava addebiti che non riconosceva di propria competenza come ad esempio le chiamate tra soci sulle quali era attivo un *“contratto ram zero”*;
- nelle fatture che pervenivano erano presenti ricariche non riconosciute; infatti, diversamente da quanto avveniva in precedenza, erano *“partite tantissime ricariche”* con conseguenti addebiti non previsti;
- riscontrava, inoltre, che *“venivano riportati in fattura dei numeri [per i quali] era [stato] richiesto l'annullamento suo tempo”*;
- chiedeva spiegazioni al *“responsabile TIM che [comunicava] che per problemi interni non erano riusciti a passare il nuovo contratto, che erano state eliminate erroneamente alcune funzioni e che (...) sarebbe arrivata la nota di credito”*; in attesa della nota di credito provvedeva al pagamento della fattura *de qua*;
- successivamente Telecom Italia emetteva fatturazione sia in relazione al vecchio contratto, sia al nuovo contratto n° 8801156xxxxx; la fatturazione conteneva sempre gli errori già identificati nella precedente fattura, ossia gli addebiti di ricariche non dovute. Inoltre la cooperativa contestava che la fatturazione non fosse unica, ma intestata ad ogni socio;
- sollecitava la risoluzione del problema;
- la cooperativa istante si vedeva costretta a cambiare gestore e *“questo [avveniva a] fine febbraio”*;
- in data 20 febbraio 2018 anticipava per fax una comunicazione di recesso ad oggetto *“Recesso per Variazione delle condizioni economiche di alcune offerte e opzioni mobili ai contratti business 88801062xxxx – 88801073xxx – 8880102xxxxx – 888011567xxxx”*. In particolare chiedeva testualmente la disdetta contrattuale per le seguenti utenze: *“sim dati 331654xxxxx; sim*

dati 335626xxxx; sim dati 335670xxxx; sim dati 335838xxxx; sim dati 335378xxx; sim dati 3386895xxx; sim dati 3665755xxx; sim dati 3665769xxx; sim 3316651xxx; sim 3316066xxx; sim 3316081xxx; sim 3343842xxx; sim 3346694xxx; sim 3351039xxx; sim 3351055xxx; sim 3351085xxx; sim 3351617xxx; sim 3351676xxx; sim 3355238xxx; sim 3355320xxx; sim 3355322xxx; sim 3355329xxx; sim 3355332xxx; sim 3355333xxx; sim 3355342xxx; sim 3355368xxx; sim 3355381xxx; sim 3355385xxx; sim 3355388xxx; sim 3355388xxx; sim 3355389xxx; sim 3355389xxx; sim 3355408xxx; sim 3371429xxx; sim 3346878xxx; sim 3356888xxx; sim 3371622xxx; sim 3371622xxx; sim 3388477xxx; sim 3668335xxx; sim 3668534xxx; sim 3669085xxx; sim 3669135xxx; sim 3293480xxx; sim 3296234xxx; sim 3346492xxx; sim 3346678xxx; sim 3346717xxx; sim 3346936xxx; sim 3351098xxx; sim 3351743xxx; sim 3351988xxx; sim 3351988xxx; sim 335487xxx; sim 3355213xxx; sim 3355245xxx; sim 3355281xxx; sim 3355365xxx; sim 3356384xxx; sim 3356387xxx; sim 3357167xxx; sim 3357524xxx; sim 3371197xxx; sim 3386308xxx; sim 3386395xxx; sim 3386684xxx; sim 3386945xxx; sim 3395489xxx; sim 3485620xxx; sim 3488701xxx; sim 3488701xxx; sim 3488701xxx; sim 3488801xxx; sim 3666376xxx; sim 3669631xxx; sim 366991xxx. (n77 sim)”;

- nonostante il recesso continuavano a pervenire *“le fatture [fra cui quella] con riferimento marzo e aprile con l’addebito delle penali non dovute”*.

In data 14 maggio 2018 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) *“il rimborso della fattura del periodo luglio e agosto”,* di questa, in particolare, degli importi non giudicati dovuti come quelli riferiti alle chiamate (di competenza per il circa il 35 %).

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 17 luglio 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 osservato, *“nel merito, che le avverse deduzioni e richieste sono infondate ed in ogni caso si contesta integralmente quanto riportato nell’esposizione dei fatti e prodotto dall’istante, poiché non idoneo a dimostrare quanto affermato”*.

L’operatore ha rilevato che, da *“verifiche effettuate”*, è risultato che:

- *“[i]n data 17.07.2017 l’istante sottoscriveva il nuovo contratto, la pratica era presa in carico il 14.08.2017. In data 21.09.2018, [la società istante] contattava l’esponente in quanto su alcune utenze veniva eroso il credito con conseguente addebito delle ricariche automatiche”;*
- *“l’erosione del credito era però dovuta a chiamate intercom effettuate dalle linee per le quali era stato sottoscritto il profilo “TIM Europa 1000”;*
- *“[i]n ottica di una politica commerciale pro-cliente e dato che durante la gestione della migrazione su alcune utenze era stato lasciato attivo il servizio Tra Noi, TIM ha inserito un ulteriore sconto su tutti i profili Europa 1000. Si fa presente che tale sconto non era stato contrattualizzato né concordato in fase di migrazione contrattuale”;*
- *di aver, “quindi, richiesto più volte alla cooperativa di prendere contatto con il proprio referente TIM per contrattualizzare il servizio in modo da poter procedere con il rimborso delle ricariche in quanto comunque si trattava di importi correttamente addebitati”;*
- *“[l]a migrazione contrattuale richiesta si è conclusa il 25.09.2017 ed i costi addebitati dal 6° bim 2017 in poi corrispondono a quanto sottoscritto”;*

- “[n]on [era] stata sottoscritta nessuna opzione per il traffico internazionale, né per l’opzione “Tra noi”. Tuttavia, l’istante in data 6.2.2018 inviava un mail al servizio clienti contestando la fattura 7X04830690, ma ometteva di specificare le voci contestate. Sul punto ricordiamo quanto statuito dal Corecom circa la mancata contestazione specifica delle voci di costo da rimborsare e/o stornare: Delibera DL/182/15/CRL/UD del 23/11/2015”.

L’operatore infine concludeva per il rigetto nel merito dell’istanza.

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.

Con riferimento alla domanda *sub i)* 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, che prevedono quanto segue: “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. Pertanto, in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente.”

In quest’ottica, giova precisare che, all’esito delle risultanze istruttorie, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, è emerso che il caso in esame verte sostanzialmente, su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell’operatore, a causa della quale l’istante ha stipulato un contratto non ritenendo di incorrere nella fatturazione di importi difformi da quanto stabilito con l’agente, in fase di trattativa precontrattuale, nonché sulla mancata lavorazione del recesso contrattuale e sull’addebito dei relativi costi di risoluzione del rapporto.

Sulla difformità fra la fatturazione e le condizioni contrattualmente pattuite.

L’utente ha lamentato l’applicazione di condizioni difformi da quelle concordate nel “nuovo contratto di giugno del 2017”, con decorrenza, “come accordi dal 1° luglio 2017”, laddove l’operatore ne ha dedotto la correttezza.

La domanda *sub i)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto giova preliminarmente richiamare 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). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall’utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. 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. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/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 (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Occorre, inoltre, richiamare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Nel caso di specie, la società istante ha lamentato una difforme applicazione a seguito del contratto sottoscritto nel giugno 2017 con vigenza concordata *inter partes* dal 1° luglio 2017 e che, per problemi interni all'operatore, *“non erano riusciti passare il nuovo contratto ed erano state eliminate erroneamente alcune funzioni”*.

Per quanto attiene alla doglianza circa la discrepanza tra il piano tariffario applicato e quello concordato, l'operatore non ha allegato documentazione attestante la correttezza del profilo prescelto, lasciando incontestato quanto dedotto dall'istante circa la non conformità degli addebiti riscontrati in fattura rispetto a quanto stabilito con l'agente.

Sul punto la società istante ha dedotto di aver riscontrato la mancata applicazione dell'opzione *“Tra Noi”* che consente il traffico gratuito fra le SIM aziendali, rilevando che tale erronea tariffazione da parte di Telecom Italia avesse generato addebiti non riconosciuti mediante reiterate ricariche. Ha, perciò, contestato le voci presenti in fattura a titolo di contributo per le ricariche delle SIM.

L'operatore Telecom Italia, dal suo canto, ha dedotto la correttezza degli importi fatturati, evidenziando che *“le avverse deduzioni e richieste sono infondate ed in ogni caso si contesta integralmente quanto riportato nell'esposizione dei fatti e prodotto dall'istante, poiché non idoneo a dimostrare quanto affermato”*. L'operatore ha puntualizzato, inoltre, che *“l'erosione del credito era [...] dovuta a chiamate intercom effettuate dalle linee per le quali era stato sottoscritto il profilo “TIM Europa 1000”*.

Sul punto la società Telecom Italia non ha prodotto alcuna documentazione utile a sostegno della propria posizione, ovvero circa il dettaglio dei costi asseritamente ritenuti legittimi, mediante allegazione dei tabulati del traffico.

Inoltre, nei propri scritti difensivi, non ha fornito evidenza di aver comunicato all'utente, in ossequio al principio per cui incombe sull'operatore l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali, le risultanze delle operazioni di verifica effettuate (si confronti la Delibera Agcom n. 43/17/CIR). Non ha dato riscontro, altresì, alle segnalazioni dell'utente dimostrando la correttezza degli addebiti oggetto di contestazione rivolte all'agente di zona, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione.

Al riguardo si rileva che la società Telecom Italia si è limitata ad osservare di aver *“richiesto più volte alla cooperativa di prendere contatto con il proprio referente TIM per contrattualizzare il servizio in modo da poter procedere con il rimborso delle ricariche in quanto comunque si trattava di importi correttamente addebitati”*.

Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, in parziale accoglimento alla richiesta *sub i)*, parte istante ha diritto allo storno/rimborso delle somme contestate a titolo di ricarica automatica conseguenti alla variazione contrattuale difforme da quanto concordato.

A tale proposito, ai fini del ricalcolo della fatturazione, si individua il *dies a quo* nella data effettiva di attivazione del contratto, ossia 14 agosto 2017, come da documentazione in atti.

Pertanto, parte istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa, nonché al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito, mediante il ricalcolo della fatturazione, a far data 14 agosto 2017, stornando o rimborsando (in caso di avvenuto pagamento) quanto addebitato a titolo di ricarica automatica (*“Ricarica credito”*).

Sulla ritardata lavorazione del recesso riguardante le utenze mobili di cui ai contratti business 88801062xxxx – 8880107xxxxx- 8880102xxxx – 8880115xxxxx.

Parte istante, avendo riscontrato la difformità della fatturazione rispetto al contratto cui aveva aderito, inviava una disdetta contrattuale, anticipata all'operatore via fax e formalmente tramite PEC del 20 febbraio 2018, in cui chiedeva il recesso immediato delle Sim di cui ai contratti business n. 88801062xxxx – 88801073xxxxx – 88801023xxxx – 88801156xxxx.

Di contro l'operatore Telecom Italia, nei propri scritti difensivi, nulla deduce, lasciando incontestata la posizione esposta da parte istante.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture

emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Al riguardo deve evidenziarsi che, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante né di Telecom Italia, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 22 marzo 2018, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso inviato tramite PEC del 20 febbraio 2018, (come da documentazione in atti).

Nel caso di specie non risulta che, entro il suddetto termine, l'operatore Telecom Italia abbia dato corso alla richiesta di recesso contrattuale per le utenze *de quibus*.

Pertanto è da evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che prosegua ad emettere fatture indebitamente.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico sulle utenze mobili di cui ai contratti business 88801062xxxx – 88801073xxx – 888010239xxx – 888011567xxx, a far data 22 marzo 2018 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle spese dovute per gli apparati; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Inoltre, con riferimento ai costi di recesso, parte istante ha contestato i predetti addebiti nell'ambito del presente procedimento, laddove l'operatore, sul punto, nulla ha dedotto, lasciando incontestata la doglianza dell'istante, che è meritevole di accoglimento, nei termini di seguito esposti.

Nel merito occorre innanzitutto stabilire se la fattispecie in esame debba essere inquadrata come recesso anticipato secondo le previsioni legislative contenute nel c.d. decreto Bersani, convertito con legge n. 40/2007 - che ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche - o come risoluzione per inadempimento dell'operatore.

Successivamente alla comunicazione di disdetta del 20 febbraio 2018, Telecom Italia emetteva le seguenti fatture:

- n. 7x04830672 del 15 novembre 2017 contratto n. 888010737581 riportante i costi di recesso a titolo di “cessazione linee pack” pari ad euro 83,33 oltre IVA per utenza;
- n. 7X04830690 del 15 novembre 2017 contratto n. 888011567436: riportante i costi di recesso a titolo di “cessazione linee pack” pari ad euro 83,33 oltre IVA per utenza;
- n. 7X01872700 del 15 maggio 2018 riportante i costi di recesso a titolo di “cessazione linee pack” pari ad euro 83,33 oltre IVA per utenza Recesso servizi opzionali 833,30.

L'operatore, da parte sua, nulla ha dedotto sul punto, non indicando, in modo chiaro e trasparente, né in memoria, né si evince dalla documentazione prodotta inerente all'utenza *de qua* quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata. In particolare, deve evidenziarsi che, sulla base quanto prodotto in atti, non è dato sapere se tali costi siano stati accettati dall'utente al momento dell'adesione al profilo tariffario.

Al riguardo deve richiamarsi l'ormai consolidato orientamento giurisprudenziale e dell'Autorità che hanno fatto applicazione dell'art. 1218 c.c., norma secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Secondo l'Agcom “l'operatore dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza,

DELIBERAZIONE
n. 100 del 20 settembre 2021

l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati" (Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, paragrafo III.4.2).

Telecom Italia, pertanto, avrebbe dovuto dimostrare quali fossero le condizioni di favore praticate al cliente, quale fosse l'entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell'utente avrebbe causato alla società, nonché la previsione contrattuale dei costi di recesso o, in alternativa, l'accettazione di specifiche condizioni legate al profilo tariffario prescelto.

Alla luce di quanto sopra esposto, in assenza di prova contraria, risultano ingiustificate le spese addebitate dall'operatore a tale titolo. Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria 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 dei seguenti costi:

- gli importi addebitati a titolo di *"cessazione linee pack"* pari ad euro 83,33 oltre IVA. per utenza nella fattura n. 7x04830672 del 15 novembre 2017 (contratto n. 88801073xxx);
- gli importi addebitati a titolo di *"cessazione linee pack"* pari ad euro 83,33 oltre IVA. per utenza nella fattura n. 7X04830690 del 15 novembre 2017 (contratto n. 88801156xxx);
- gli importi addebitati a titolo di *"cessazione linee pack"* pari ad euro 83,33 oltre IVA. per utenza e la somma pari ad euro 833,30 a titolo di *"Recesso servizi opzionali"* nella fattura n. 7X01872700 del 15 maggio 2018.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20 settembre 2021;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 14 giugno 2018 dalla società xxxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa, nonché al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito, mediante:
 - a) il ricalcolo della fatturazione, a far data 14 agosto 2017, stornando o rimborsando (in caso di avvenuto pagamento) quanto addebitato a titolo di ricarica automatica (*"Ricarica credito"*);
 - b) lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico sulle utenze mobili di cui ai contratti business 888010628xxx – 888010737xxx – 888010239xxx – 888011567xxx, a far data 22 marzo 2018 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione;

DELIBERAZIONE
n. 100 del 20 settembre 2021

- c) 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 dei seguenti costi:
- importi addebitati a titolo di “cessazione linee pack” pari ad euro 83,33 oltre IVA. per utenza nella fattura n. 7x04830672 del 15 novembre 2017 (contratto n. 888010737xxx);
 - importi addebitati a titolo di “cessazione linee pack” pari ad euro 83,33 oltre IVA. per utenza nella fattura n. 7X04830690 del 15 novembre 2017 (contratto n. 888011567xxx);
 - importi addebitati a titolo di “cessazione linee pack” pari ad euro 83,33 oltre IVA. per utenza e la somma pari ad euro 833,30 a titolo di “Recesso servizi opzionali” nella fattura n. 7X01872700 del 15 maggio 2018.

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

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

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

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

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

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

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

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

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