

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

---

**DELIBERA N. 37/18**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX S.R.L./TELECOM ITALIA S.P.A.**

**(RIF. PROC. GU14 N° 27/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

Nella riunione del 21 giugno 2018 si è riunito, così costituito:

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

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 19 ottobre 2017;

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

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

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

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

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Società XXX in data 31 gennaio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 2589;

VISTI gli atti del procedimento;

**1. La posizione dell’istante**

La Società XXX r.l. contesta la non debenza della somma di euro 3.226,00 addebitata nella fattura n° XP0000180, riferita al bimestre gennaio – febbraio 2016. Deduce altresì il calcolo errato degli interessi per il ritardato pagamento di fatture insolute, addebitati sulla fattura n° 8P00166566.

In particolare, precisa di essere titolare di un contratto attivato sulle proprie utenze con profilo “Azienda Valore Senza limiti” ad un costo mensile di euro 335,00.

Nel mese di maggio 2017 si vede recapitare la fattura n° XP0000180 di euro 3.226,00, peraltro relativa all’anno precedente periodo gennaio-febbraio 2016. Inoltre nella fattura n° 8P00166566 è addebitata la somma di euro 142,11 a titolo di interessi per il ritardato pagamento della fattura n° 8P00064279 e della fattura n° 8P00064352, pagate con soli 6 gg. ritardo, dunque il calcolo della somma addebitata non è corretto. Precisa di aver contestato le fatture direttamente all’operatore prima di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione conclusosi con un mancato accordo.

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

1. Storno della fattura n° XP0000180 di euro 3.226,00;
2. Restituzione della somma di euro 142,11;
3. Rimborso spese di procedura;

Allega: Fatture e Nota Telecom del 12/11/2015 relativa al profilo tariffario attivato in data 04/11/2015.

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

Nel merito precisa che le avverse deduzioni e richieste sono del tutto infondate atteso che nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

Dalle verifiche svolte all’interno dei propri sistemi informativi, è stato possibile accertare che la società istante ha intestate le linee 085/13017XXX e 085/429XXX. Su quest’ultima numerazione è attivo un collegamento “Azienda Tuttocompreso” così composto:

- n. 085/13017XXX attivo con Azienda Tuttocompreso” dal 18/11/2015;
- n. 085/13017XXX attivo “Internet professional fibra 30M Adptive” dal 05/08/2015, completato con installazione router trunksip del 18/11/2015;
- n. 085/429XXX GNR IP CENTREX – VOIP (con collegati flussi 085/4290XXX-02-03) trasformato in voip il 30/11/2015.

In ragione di ciò gli addebiti in fattura sono i seguenti:

- con riferimento alla linea n. 085/13017XXX, l’importo previsto per il pricing “Profilo Azienda Valore Senza limiti” è pari ad euro 110,00, come riepilogato nella relativa Welcom letter del 02/11/2015, contenente le condizioni economiche – contrattuali;
- con riferimento alla linea n. 085/13017XXX il costo bimestrale è pari ad euro 600,00.

Pertanto la contestazione in merito al quantum del conto n° XP0000180 appare infondata. La somma ivi recata è elevata in quanto trattasi del primo conto emesso a seguito dell’attivazione dell’ATC e riporta il contributo di attivazione previsto dal relativo profilo commerciale pari ad euro 100,00, oltre ai ratei dei canoni di noleggio dell’apparato e del servizio connettività “Nuvola It” dalla data di attivazione, vale a dire 18/09/2015.

Il termine di pagamento del conto in questione è stato dilazionato al momento dell’invio dello stesso all’istante e l’ultima dilazione visibile risale al 05/06/2017. Ciò nonostante è stato lasciato totalmente insoluto ed accontato per euro 857,50 in data 29/07/2016 a seguito del riutilizzo di fatture negative per cui il residuo insoluto è attualmente pari ad euro 2.368,50.

Relativamente ai contestati interessi moratori, precisa che l’indennità per ritardato pagamento si riferisce al conto n. 2/16 della linea 085/13017XXX insoluta per euro 2.368,50 e generante quota parte l’addebito di euro 142,11 a titolo di interessi, calcolato sul 6% del totale e quindi esatto nell’ammontare e interamente dovuto.

Fa presente che l'istante in data 31/03/2017 sempre con riferimento al conto 8P00166566 segnalava l'esistenza di importi difformi nonché il preteso errato addebito della cessazione anticipata del Voip, per effetto della trasformazione di quest'ultimo.

In data 05/05/2017 l'istante veniva informato che: "i canoni riportati sul conto in oggetto sono correttamente fatturati. Per la penale per il recesso anticipato della linea, scaturito per le linee 085/4290XXX, 085/4290XXX e 085/4290XXX, sono state emesse tre note di credito per un importo di euro 100.,00 cadauna. Tali note di credito le saranno recapitate entro 90 gg. dalla presente."

Allega: Welcome letter del 02/11/2015 relativa all'attivazione del profilo "Azienda Valore Senza Limiti", Fattura n° XP0000180 relativa alla linea 085/13017XXX, Fattura n° 8P00166566 relativa alla linea 085/13017XXX e lettera di risposta del 05/05/2017.

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

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

Relativamente alla contestata fatturazione, si rammenta che in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), 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.

In relazione alla fattura n° XP00000180 relativa alla linea 085/13017XXX emessa in data 08/03/2016 e riferita al bimestre gennaio-febbraio, di euro 3.226,00, l'istante ne chiede lo storno totale in quanto contenente addebiti non corretti rispetto all'offerta sottoscritta. Assume che il profilo tariffario sottoscritto per le proprie utenze nn. 085/13017XXX e 085/4290XXX è "Azienda Valore Senza Limiti" il cui costo mensile complessivo è pari ad euro 335,00. Allega a tal fine la Welcome letter inviata da Telecom del 02/11/2015 che conferma l'attivazione di tale profilo, che, tuttavia, fa riferimento ad un'altra linea telefonica vale a dire al n. 085/13017XXX. Di converso l'operatore convenuto nei propri scritti difensivi si è limitata a ribadire, sic et simpliciter, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, limitandosi a precisare che sull'utenza in parola è attiva l'offerta "Azienda Tuttocompreso" con "Internet Professional Fibra 30M Adaptive" dal 18/11/2018.

Tuttavia, laddove si volesse considerare per accettato che l'offerta relativa alla numerazione 085/13017XXX sottoscritta dall'istante è "Azienda Tuttocompreso" e non "Azienda Valore Senza Limiti", anche rispetto a tale offerta l'operatore convenuto non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente all'applicazione delle condizioni economiche relative all'offerta effettivamente applicata, né ha fornito documentazione idonea alla verifica degli addebiti presenti nella fattura n° XP00000180. Infatti, l'unico profilo tariffario prodotto è lo stesso allegato anche dall'istante e, come sopra precisato, riferito ad altra numerazione, pertanto assolutamente non adatto a confutare quanto sostenuto.

Ne consegue, per le ragioni sopra richiamate, che la richiesta dell'istante di storno della fattura n° XP00000180, di euro 3.226,00, non può che essere accolta, pertanto, Telecom dovrà

provvedere al rimborso di euro 857,50, somma pagata in acconto in data 29/07/216 ed allo storno della rimanente somma.

Per le medesime ragioni, attesa l'illegittimità della fattura n° XP00000180, Telecom è tenuta al rimborso e/o storno della somma di euro 142,11, contenuta nella fattura 8P00166566 del 10/07/2017 e riferita ad interessi moratori per il ritardato pagamento della fattura medesima.

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

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

**DELIBERA**  
**Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla società XXX r.l., nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura e a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, disponendo in favore dello stesso, relativamente alla fattura n° XP00000180, di euro 3.226,00, il rimborso della somma di euro 857,50 pagata in acconto in data 29/0/216 e lo storno della rimanente somma, nonché il rimborso di euro 142,11, contenuta nella fattura 8P00166566, per le ragioni sopra evidenziate.
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

L'Aquila, 21 giugno 2018

IL RELATORE  
*F. to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRIGENTE  
*F. to Dott.ssa Michela Leacche*

IL PRESIDENTE  
*F. to Dott. Filippo Lucci*

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

