



**DELIBERAZIONE**  
**n. 27 del 24 marzo 2021**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 259-17 xxxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>VicePresidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

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

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

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

**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 elettroniche*" 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. 259 del giorno 5 maggio 2017 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 l’attivazione di utenze mai richieste.

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

- in quanto “*società che gestisce due hotel*”, già cliente Telecom Italia, era “*intestataria di n. 3 linee telefoniche*”;

- il piano tariffario vigente era così articolato: sull’utenza n. 0578 64xxx “*era abbinato un piano telefonico e internet tutto compreso che prevedeva un costo fisso bimestrale di circa € 170,00*”; sull’utenza n. 0578 64xxx “*era abbinato un piano telefonico e internet tutto compreso che prevedeva un costo fisso bimestrale di circa € 120,00*”; sull’utenza n. 0578 61xxx “*era abbinato un piano telefonico e internet tutto compreso che prevedeva un costo fisso bimestrale di circa € 140,00*”. Quindi “*il costo sostenuto bimestralmente per linea telefonica e internet tutto compreso si aggirava intorno ad € 430,00*”;

- “*nel maggio 2014 riceveva la visita di un promoter Telecom, che proponeva un’offerta per le linee telefoniche intestate a detta società, che avrebbe dovuto comportare un consistente risparmio*”, ovvero “*il profilo commerciale Azienda Tutto compreso TrunkSIP in tecnologia Aethra (con linea telefonica ed internet 20 mega) per tutte e tre le linee telefoniche all’importo complessivo di € 190,00 mensili. È chiaro che (...) il legale rappresentante della [società istante], procedeva immediatamente alla sottoscrizione del contratto che avrebbe dovuto comportare un enorme risparmio*”;

- dalla fatturazione emessa riscontrava una evidente difformità fra i costi addebitati e quanto previsto dalla suddetta offerta; “*arrivava[no] fatture con costi davvero esagerati che si oscillano tra i 1.100,00 € e i 1.900,00 € bimestrali nonostante non fosse stato aggiunto alcun servizio*”;

- “*in seguito all’intervento del tecnico Telecom del 22/10/2014, si [verificava] un grave problema sul centralino perché questo non [era] più in grado di registrare le chiamate effettuate dai clienti degli hotel dalle proprie stanze e quindi, di conseguenza, ha comportato l’impossibilità per il [legale rappresentante] di addebitare tali chiamate ai clienti, con notevole danno patrimoniale per lo stesso*”;

- dopo un primo tentativo di conciliazione (UG n. 5042/15) la società istante, in data 7 giugno 2016, sottoscriveva un nuovo contratto. Per l’utenza “*n. 057864xxx [era previsto un costo pari ad] € 169,03 bimestrali (oltre iva e costi per le chiamate all’estero) così meglio individuati:*

1. € 78,00 mensili per linea telefonica;
2. € 1,03 mensili per numero aggiuntivo;
3. € 11,00 bimestrale per prestazione plus”.

Per l'utenza "n. 057864xxx [era previsto un costo pari ad] € 196,00 bimestrali (oltre iva e costi per le chiamate all'estero) così meglio individuati:

1. € 78,00 mensili per linea telefonica;
2. € 20,00 mensili per internet”;

Per l'utenza "n. 057861xxx [era previsto un costo pari ad] € 208,00 bimestrali (oltre iva e costi per le chiamate all'estero) così meglio individuati:

1. € 78,00 mensili per linea telefonica;
2. € 20,00 mensili per internet;
3. € 1,03 bimestrali per prestazione plus”;

- riscontrava addebiti superiori a quanto pattuito; in data 28 ottobre 2016 inoltrava formale reclamo per il tramite del legale di fiducia per contestare la fatturazione.

- tuttavia “continuava a ricevere per lungo tempo fatture relative ai vecchi piani tariffari per un importo complessivo di oltre 800,00 € bimestrali e relative ai numeri 057813342xxx/057813342xxx/057861xxx. Inoltre tali fatture continuavano ad applicare costi per ritardato pagamento nonostante sia stato richiesto l'addebito nel conto corrente”. In particolare constatava quanto segue:

- “nella fattura 8L01029727 del 6/12/2016 [venivano] addebitati costi per 16 (sedici!!!!) linee voip associate alla linea 05781334xxx, mai richieste e mai utilizzate: 0578654xxx/0578654xxxx/057865xxxx/0578654xxx/0578654xxxx/0578654xxxx/0578654xxx/05786xxx x/0578659xxx/0578654xxx/0578654xxxx/0578654xxx/057865xxxx/057865xxxx”;
- “per il numero 057813342xxx (che dovrebbe essere sostituito dal numero 057864xxx) riceveva la fattura 5/16 per i mesi di giugno e luglio di € 144,34, la fattura n. 6/16 per agosto settembre di € 152,28, la fattura 1/17 per i mesi di ottobre novembre di € 147,20, la fattura 2/17 per i mesi di dicembre gennaio per € 2,59 (tutte contenenti costi per contributi ed abbonamenti) e contestualmente la fattura 2/17 per il numero 057864xxx di € 744,36 contenente costi a partire dal 7/6/16 e fino al mese di aprile 2017”;
- “[a] partire dalla fattura 3/17 i costi applicati in fattura per il n.057813342xxxx sono relativi alla sola indennità di ritardato pagamento, Telecom cessa l'applicazione di costi per altri servizi e contestualmente invia la fattura 3/17 per i mesi di febbraio marzo anche per il n. 05786xxx in cui vengono applicati i costi per contributi ed abbonamenti”;
- “[p]er il numero 05781334xxx (che dovrebbe essere sostituito dal numero 057864xxxx) riceve la fattura 5/16 per € 368,70, la fattura 6/16 per € 368,85, la n. 1/17 per € 368,49, la n. 2/17 per € 407,58. A partire dalla fattura 3/17 vengono applicati costi per contributi ed abbonamenti per i mesi di maggio e giugno, applicati anche al n. 057864xxx nella fattura 3/17 relativa allo stesso periodo. In sede di conciliazione la To.Mu richiedeva l'applicazione, a partire dal giugno 2016, delle tariffe promesse dal promoter sig. xxxx di € 196,00 oltre iva, quindi il rimborso delle somme indebitamente pagate che ammontavano a circa € 450,00”;
- “[p]er il numero 057861xxxx riceve la fattura 5/16 per giugno luglio di € 307,90, la 6/16 per agosto settembre di € 277,86, la 1/17 per ottobre novembre di € 299,17 la n. 2/17 per dicembre gennaio di € 283,045 e la n. 3/17 per febbraio marzo di € 285,35. In sede di conciliazione si richiedeva l'applicazione delle tariffe come previste dal contratto sottoscritto nel giugno 2016, conteggiate in € 250,00 circa. Al mese di aprile 2017 quindi, il rimborso dovuto da Telecom ammonta ad € 200,00 circa”;

- “[p]er il numero 05781342xxx veniva richiesto in sede di conciliazione lo storno dell’importo di € 29,61 applicato nella fattura 2/17 a titolo di interessi moratori e legali per le fatture 3/15-4/15-6/15 e 1/16”.

In data 7 marzo 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “attivazione dei contratti sottoscritti in data 7/6/2016 ed applicazione delle condizioni promesse”;
- ii) “storno importi indebitamente fatturati e rimborso degli stessi e storno degli interessi moratori applicati”;
- iii) “emissione note di credito per € 1.287,22”
- iv) “rimborso spese di procedura”;
- v) “ogni indennizzo previsto da carta servizi per i disagi arrecati”;
- vi) “rimborso € 94,83 relativi alla fattura 3/16 per lo 05781334xxxx e lo storno dell’importo di € 29,61 applicato nella fattura 2/17 a titolo di interessi moratori e legali per le fatture 3/15-4/15-6/15 e 1/16”.

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

La società Telecom Italia, in data 13 aprile 2017, 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 respinto la “ricostruzione fornita dall’istante, sulla pretesa difformità di fatturazione rispetto a quanto contrattualmente stabilito”, rilevando l’inammissibilità e l’infondatezza dell’istanza per le seguenti ragioni. Nel merito l’operatore ha eccepito che “le avverse deduzioni e richieste sono infondate in quanto nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Il legale rappresentante della società, asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l’evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda”.

In particolare ha evidenziato che “fra le parti interessate ha già avuto luogo una conciliazione nel 2016, avente ad oggetto la cessazione in gratuità dell’utenza n. 0578.1334xxxx ed il pagamento della minor somma, a saldo e stralcio, di € 1.000 a fronte dell’insoluto complessivo di € 6.701,29. Inoltre, entro 30 giorni dalla data del verbale di conciliazione, TIM si impegnava a far contattare il legale rappresentante da un commerciale qualificato alla vendita al fine di individuare la soluzione commerciale più idonea alle esigenze di xxxx. Pertanto, sul petitum relativo al precedente procedimento di conciliazione codesto Corecom sembra essersi già pronunciato, con conseguente violazione del principio del “ne bis in idem” almeno limitatamente alla pretesa difformità di fatturazione riscontrata da maggio 2014 a marzo 2016 con riferimento alle linee nn. 0578.6xxx, 0578.64xxx e 0578.61xxxx rispetto a quanto contrattualmente pattuito”.

Il gestore ha proseguito evidenziando “circa la pretesa – persistente – errata fatturazione che le linee suindicate avrebbero subito a seguito della sottoscrizione del nuovo contratto in data 7 giugno 2016” precisando quanto segue:

- “gli addebiti oggetto di contestazione hanno ad oggetto la centralina ATC, in realtà correttamente fatturata in conseguenza della conversione inversa delle linee VoIP in ISDN, come confermato con Welcome Letter datata 16 gennaio 2017 ed allegata da controparte sub Doc. 8) all’istanza di definizione”;

- “[g]li importi, ritenuti asseritamente indebiti e quindi reclamati, ben lungi dal rappresentare delle somme per servizi non richiesti indennizzabili ex art. 8 delibera 73/11/CONS, corrispondono in realtà ai corrispettivi contrattualmente previsti a titolo di canoni della "LINEA VALORE+" e sono stati addebitati in unica soluzione, comprensiva di tutte le rate a scadere, per effetto della predetta conversione inversa”.

L'operatore ha puntualizzato che “il contratto attualmente in essere fra TO.MU. e TIM reca la seguente consistenza:

- 0578.61xxx - BRA MULTINUMERO – ISDN, con profilo "Tutto Senza Limiti 7 MEGA";
- 0578.64xxxx - BRA MULTINUMERO – ISDN;
- 0578.6xxxx- BRA MULTINUMERO – ISDN;

mentre, con riferimento alle numerazioni 0578.1334xxx e 0578.13342xxx, si conferma che è in corso la relativa cessazione, come da OL datato rispettivamente 1° marzo e 13 gennaio 2017.

Infine l'operatore ha concluso che “è dunque evidente come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti, atteso peraltro che la contestazione mossa non verte sul contratto, la cui corretta esecuzione è data per pacifica, bensì solo sulle evidenze contabili contenute nelle fatture periodicamente emesse e, ribadisce, esatte nei rispettivi ammontari per le ragioni sopra esposte”. (...omissis...), insistendo pertanto, alla luce di quanto sopra esposto ed eccepito per il rigetto dell'istanza.

### **3. La replica dell'istante**

In data 29 settembre 2017 parte istante ha replicato alla memoria dell'operatore precisando che “Tim dopo non aver mai riscontrato i vari reclami inviati, continua a non dare spiegazioni in merito alla vicenda creatasi, dichiarandosi completamente estranea ai fatti, perseverando nella cattiva gestione della pratica (...)”. Giova pertanto “ribadire che (...) che in data 7/6/2016 le parti hanno sottoscritto tre contratti, tutti allegati all'istanza di GU14, per i numeri di telefono 05786xxxx / 057864xxx / 057861xxx. All'attivazione dei nuovi contratti doveva essere cessata la fatturazione per i numeri 0578 1334xxx / 0578 13342xxx poiché sostituiti dai numeri 05786xxx / 05786xxx. L'attivazione dei contratti è stata annunciata per il numero 05786xxx con comunicazione del 16/1/2017 (prot. 191895755) mentre per il numero 05786xxxx con comunicazione del 23/1/2017 (prot. 192097788) ovvero dopo 7 mesi dalla sottoscrizione; attivazione che per il numero 057864051 è stata poi retrodatata con la fattura n. 8L00155369 al 7/6/2016, mentre non è chiaro a quando sia stata imputata quella del 0578 64xxxx che comunque almeno a partire dal mese di febbraio 2017 paga il contributo per la linea Valore + ISDN. Dal 7/6/2017 sono quindi applicati i costi di abbonamento per il numero 05786xxxx”.

Parte istante ha sottolineato inoltre che, per quanto attiene la cessazione dei vecchi numeri, “per il numero 0578 13342xxx non è ancora avvenuta ma in corso dal 13/1/2017, come dichiarato da controparte nelle memorie difensive; per il numero 0578 1334xxx la cessazione risulta in corso dal 1/3/2017. È quindi evidente che a partire da giugno 2016 e fino alla disattivazione dei numeri 05781334xxx / 0578 1334xxx Tim ha duplicato i costi per le linee. È inoltre palese che tali maggiori costi non potranno essere quantificati fino al momento dell'effettiva disattivazione. Pare inoltre che Tim stia procrastinando la disattivazione, inserita nell'ordine di lavoro di gennaio 2017 e non ancora avvenuta a giugno 2017 (dopo quindi 5 mesi dalla richiesta e dopo oltre 1 anno dalla firma dei contratti), al solo fine di far lievitare i costi da applicare alla cliente”.

Precisa ulteriormente che la società “non ha ancora ricevuto le fatture relative al periodo 4° 2017 (Aprile–Maggio), e non è quindi possibile comprendere cosa è cambiato in tale periodo. Ed inoltre, controparte lagnandosi della “violazione del principio del ne bis in idem almeno limitatamente alla pretesa difformità

*di fatturazione riscontrata da maggio 2014 a marzo 2016 con riferimento alle linee nn. 0578 64xxx, 0578 64xxxx e 0578 61xxxxrispetto a quanto contrattualmente pattuito” è incorsa in errore poiché ogni rimborso richiesto riguarda l’errata fatturazione dopo la sottoscrizione dei contratti avvenuta in data 7/6/2016. Il fatto che venga richiesta l’emissione di note di credito per € 1.287,22 sulla base dell’omissione di Tim in seguito all’accordo raggiunto nel 2016, pare necessaria per chiudere contabilmente una vicenda che si lega ad eventi passati ma che tutt’oggi, continua a creare problemi amministrativi nella tenuta della contabilità”.*

Infine ha concluso insistendo per le richieste formulate in istanza.

#### **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 primis*, in parziale accoglimento dell’eccezione preliminare di Telecom Italia inerente l’inammissibilità della presente istanza per “una violazione del principio del *ne bis in idem*”, si precisa che non saranno oggetto di tale disamina le doglianze attinenti al contratto sottoscritto in data 2014 sul quale è intervenuto il verbale di accordo n° 5042/15, inclusa ogni contestazione sulla cessazione in gratuità l’utenza n. 0578 1334xxx, oltre allo storno delle “fatture (...) emesse sino a completa chiusura del ciclo di fatturazione”. Per quanto detto, le domande *sub iii)* e *sub vi)* devono ritenersi inammissibili, mentre le rimanenti domande *sub i)*, *sub ii)*, *sub iv)*, *sub v)* saranno prese in esame limitatamente all’oggetto della presente disamina che attiene unicamente alle doglianze relative al contratto sottoscritto in data 7 giugno 2016.

Sempre in via preliminare, deve precisarsi che la domanda *sub v)*, in cui l’istante chiede la corresponsione di “ogni indennizzo previsto da carta servizi per i disagi arrecati”, nonostante la genericità della sua formulazione, in un’ottica di *favor utentis*, deve essere considerata alla luce di quanto statuito con le “Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, secondo le quali anche le istanze inesatte o imprecise, debbano essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, in conformità. In particolare, anche tale domanda, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, potrà essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto, la presente disamina s’incentrerà sulla lamentata applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, sulle utenze non richieste attivate con il contratto sopracitato, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

#### Sulla difformità fra la fatturazione e le condizioni contrattualmente pattuite.

L’utente ha lamentato l’applicazione di condizioni difformi da quelle concordate nel contratto del 7 giugno 2016, laddove l’operatore ne ha dedotto la correttezza.

Le domande *sub i)*, *sub ii)* sono meritevoli 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), 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 in data 7 giugno 2016, il cui prospetto concordato è riepilogato dall'istante, nel seguente modo:

- per il n. 05786xxxx venivano concordati euro 168,03 bimestrali oltre iva e costi per le chiamate all'estero così meglio individuati:
  - a) euro 156,00 bimestrali per linea telefonica
  - b) euro 2,60 bimestrali per numero aggiuntivo
  - c) euro 11,00 bimestrale per prestazione plus;
- per il n. 05786xxxx venivano concordati euro 196,00 bimestrali oltre iva e costi per le chiamate all'estero così meglio individuati:
  - a) euro 156,00 bimestrali per linea telefonica;
  - b) euro 2,60 bimestrali per numero aggiuntivo;
  - c) euro 40,00 bimestrali per internet;
- per il n. 0578xxxx venivano concordati euro 208,00 bimestrali oltre iva e costi per le chiamate all'estero così meglio individuati:
  - a) euro 156,00 bimestrali per linea telefonica;
  - b) euro 40,00 bimestrali per internet;
  - c) euro 2,60 bimestrale per prestazione plus.

Sul punto l'operatore Telecom Italia ha dedotto la correttezza degli importi fatturati, evidenziando che *“gli addebiti oggetto di contestazione hanno ad oggetto la centralina ATC, in realtà correttamente fatturata in conseguenza della conversione inversa delle linee VoIP in ISDN, come confermato con Welcome Letter datata 16 gennaio 2017 ed allegata da controparte sub Doc. 8) all'istanza di definizione. Gli importi, (...) corrispondono in realtà ai corrispettivi contrattualmente previsti a titolo di canoni della "LINEA*

*VALORE+'' e sono stati addebitati in unica soluzione, comprensiva di tutte le rate a scadere, per effetto della predetta conversione inversa''.*

Tuttavia, la lettera citata non fa alcun riferimento ai costi addebitati per il cambio di tecnologia, per altro non chiariti riguardo al *quantum*. Al riguardo si evince come gli stessi non siano stati conosciuti dall'utente, il quale non è stato messo in grado di aderire consapevolmente ad un'offerta inclusiva di oneri aggiuntivi per il cambio di tecnologia.

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

Per quanto, invece, attiene alla doglianza circa il piano tariffario applicato e quello concordato, l'operatore nulla deduce, lasciando incontestato quanto dedotto dall'istante circa la discrepanza degli addebiti riscontrati in fattura rispetto al piano concordato con l'agente.

La società Telecom Italia, 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). Inoltre, non ha dato riscontro alle segnalazioni dell'utente dimostrando la correttezza degli addebiti oggetto di contestazione, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione.

Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, in parziale accoglimento delle richieste *sub i)*, *sub ii)*, si dispone, con riferimento alle fatture indicate in istanza, il ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla proposta contrattuale che prevedeva di seguito riportato.

- per il n. 05786xxxx, euro 168,03 bimestrali oltre iva ed esclusi i costi per le chiamate all'estero, così meglio individuati:
  - a) euro 156,00 bimestrali per linea telefonica;
  - b) euro 2,60 bimestrali per numero aggiuntivo;
  - c) euro 11,00 bimestrale per prestazione plus;
- per il n. 057864xxxx, euro 196,00 bimestrali oltre iva ed i costi per le chiamate all'estero così meglio individuati:
  - a) euro 156,00 bimestrali per linea telefonica;
  - b) euro 2,60 bimestrali per numero aggiuntivo;
  - c) euro 40,00 bimestrali per internet;
- per il n. 057861xxxx, euro 208,00 bimestrali oltre iva ed esclusi i costi per le chiamate all'estero così meglio individuati:
  - a) euro 156,00 bimestrali per linea telefonica;
  - b) euro 40,00 bimestrali per internet;
  - c) euro 2,60 bimestrale per prestazione plus.

La società istante ha, altresì, diritto al ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito inerente all'insoluto relativo a tali somme, inclusi gli interessi moratori maturati.

Sulla attivazione non richiesta di n. 16 utenze fisse collegate alla numerazione 0578 13342xxxx

L'istante ha dedotto di aver subito, suo malgrado, l'attivazione non richiesta di n. 16 utenze fisse da parte dell'operatore Telecom Italia.

La doglianza dell'istante *sub v*) è fondata e meritevole di accoglimento, nei limiti che seguono.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70).

Nel caso di specie, parte istante lamenta che "nella fattura 8L01029727 del 6/12/2016 [venivano] addebitati costi per 16 (...) linee voip associate alla linea 05781334xxxx, mai richieste e mai utilizzate: 0578654xxxx/0578654xxxx/057865xxx/057865xxxx/0578654xxxx/057865xxx/0578654xxx/0578654xxx/0578654xxx/0578654xxx/0578654xxx/0578654xxx/0578654xxx/0578654xxx/0578654xxx/0578654xxx/0578654xxx".

Viceversa, l'operatore Telecom Italia, che risulta aver attivato le utenze *de quibus*, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore; in atti non risulta alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare le utenze e, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore *ex art.* 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta di servizi su numerazioni fisse e mobili.

Ne consegue che l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse, con esclusione del solo traffico telefonico eventualmente generato, che deve comunque essere remunerato al gestore, nonché alla liquidazione dell'indennizzo per l'indebita attivazione dei servizi.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, in mancanza della data iniziale dell'attivazione dei servizi non richiesti e della data di disattivazione degli stessi, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, la data in cui la società istante ha, per la prima volta, formalmente reclamato per l'attivazione dei servizi non richiesti (28 ottobre 2016) e come *dies ad quem* la data di deposito dell'istanza di definizione (5 maggio 2017) atteso che l'operatore non ha comunicato né con le proprie memorie né in udienza di aver disattivato le utenze *de quibus*.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiamano l'art. 8, in virtù del quale "nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione" e l'art. 12, comma 1, in virtù del quale "nel caso di titolarità di più utenze (...) l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità".

Alla luce di quanto sopra detto, in accoglimento della domanda *sub v*), la società Telecom Italia è tenuta a pagare in favore della società istante, sulla base di quanto previsto dagli articoli sopra richiamati, la somma di euro 945,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta delle numerazioni fisse *de quibus* considerate in materia unitaria (euro 5,00 *pro die* per n. 189 giorni complessivi).

Inoltre, in relazione alle utenze nn. 0578 654xxx, 0578 654xxxx, 0578 659xxx, 0578 654xxx, 0578 654xxx, 0578 654xxx, 05786 54xxx, 0578 654xxxx, 0578 659xxxx, 0578 654xxx, 0578 654xxx, 0578 654xxxx, 0578 654xxxx, 0578654xxxx, si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione delle numerazioni fisse non richieste tenendo conto delle note di credito eventualmente emesse nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante deduce la mancata risposta al reclamo inviato via fax in data 28 ottobre 2016 per il tramite del legale di fiducia.

La richiesta *sub v)* sul punto è meritevole di parziale accoglimento, atteso che il suddetto reclamo risulta non riscontrato dall'operatore.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 28 novembre 2016, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopracitato del 28 ottobre 2016 ed il *dies ad quem* nel giorno 7 marzo 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del richiamato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 99,00 (n. 99 giorni x 1,00 *pro die*).

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 24 marzo 2021;

## **DELIBERA**

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 5 maggio 2017 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) dell'importo di euro 945,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta delle numerazioni fisse nn. 0578 654xxx, 0578 654xxx, 0578 659xxx, 0578 654xxx, 0578 654xxx, 0578 654xxx, 05786 54xxx, 0578 654xxx, 0578 659xxx, 0578 654xx, 0578 654xxx, 0578 654xxxx, 0578654xxx considerate in modo unitario;
  - b) dell'importo di euro 99,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
  - c) 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 inclusi gli interessi moratori maturati sull'insoluto, mediante:
- a) lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) effettuando il ricalcolo della fatturazione emessa in relazione alle utenze n. 057864xxx, n. 057864xxx e il n. 057861xxxx sulla base delle condizioni economiche previste ovvero per un totale di euro 572,03 a bimestre al netto dei costi imputati al traffico per le chiamate all'estero, come da offerta meglio esplicitata in narrativa;
  - b) lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione delle numerazioni fisse non richieste nn. 0578 654xxx, 0578 654xxx, 0578 659xxx, 0578 654xxx, 0578 654xxx, 0578 654xxxx, 05786 54xxx, 0578 654xxxx, 0578 659xxx, 0578 654xxx, 0578 654xxx, 0578 654xxx, 0578 654xxxx, 0578654xxx.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1, lettera a) e lettera b) e punto 2, lettera a) e lettera 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.

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*



**DELIBERAZIONE**  
**n. 27 del 24 marzo 2021**

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