



DELIBERAZIONE
n. 4 del 29 gennaio 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 449/17 xxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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

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

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

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. 449 del giorno 21 agosto 2017 con cui la società 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 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* sulle utenze n. 335 1753xxx, n. 339 7219xxx, n. 339 8553xxx e n. 331 6017xxx con la società Telecom Italia, lamenta, da parte dell'operatore, addebiti di somme fatturate a titolo di traffico dati in *roaming* internazionale zona Extra UE.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- *"in data 10 aprile 2017 [veniva contattata da] un operatore del 191 per rilevare che sarebbe giunta di lì a poco una fattura di importo piuttosto consistente"*;
- *"ne [richiedeva] la copia conforme che giungeva in data 12 aprile 2017. Si trattava della fattura n. 7X00980576 di cui al contratto n. 888010784xxx che risultava già scaduta alla data del 20 marzo 2017, senza tuttavia che la stessa fosse mai stata inoltrata, giungendo solo su richiesta della copia conforme e con termini di pagamento già decorsi"*;
- *nella fattura "si riportavano importi per oltre € 15.000,00 a titolo di traffico dati in roaming internazionale, riferito all'utenza mobile 3397219xxx"*;
- *riceveva, "in data 27 aprile 2017, un messaggio che avvertiva che in caso di mancato pagamento della predetta fattura, le utenze sarebbero state sospese per morosità; tali importi venivano contestati con PEC del 28 aprile 2017 nella misura in cui l'utenza 339 7219xxx, attiva ed operante in America, riceveva un messaggio con il quale si avvisava di aver già consumato il pacchetto dati dell'offerta prescelta, ma subito dopo giungeva un secondo messaggio col quale si avvisava, al contrario, della possibilità di poter proseguire la navigazione dati in roaming. In buona fede dunque, forti di tale dichiarazione e del fatto che il traffico dati sarebbe stato fatturato secondo la usuale tariffa, proseguiva nella navigazione, salvo poi ricevere la fattura"*;
- *tale reclamo non riceveva riscontro alcuno; riscontrava, viceversa, che "l'operatore provvedeva in data 16 maggio 2017 al distacco delle utenze (...) di cui al predetto contratto"*.

Provvedeva, in data 4 maggio 2017, *"al pagamento della predetta fattura, per differenza rispetto all'importo contestato, ovvero un pagamento parziale pari ad euro 899,98"*.

Nell'ambito della procedura conciliativa, l'istante chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti di Telecom Italia, al fine di ottenere la riattivazione dell'utenza *de qua*. *"Le utenze venivano riattivate nelle 48 successive al deposito dell'istanza GU5"*.

L'istante ha, inoltre, evidenziato che *"le soglie di limite per il traffico dati in roaming internazionale (oltre le quali il traffico dati deve essere interrotto dall'operatore) sono di 50,00 euro per le condizioni di roaming applicate. La normativa di settore prevede che al superamento della soglia, il cliente debba*

ricevere un messaggio dove, per continuare la navigazione oltre soglia, deve essere necessaria un'azione da parte dell'utente (ad esempio rispondere Si a quel messaggio)". Parte istante ha ribadito di aver ricevuto il "messaggio col quale si confermava la possibilità di proseguire nella navigazione in roaming". Sul punto ha rappresentato che "non sono state rispettate le indicazioni di cui alla delibera 326/10/CONS, art. 2 a norma del quale "qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (fai tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito, senza ulteriori addebiti o oneri, avvisando l'utente di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto". Inoltre "gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché uno finestra di pop-up sul computer".

In data 21 giugno 2017 la società 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 del traffico relativo al roaming internazionale di cui alla fattura n.7X000980576 del 14 febbraio 2017 oltre Iva";*
- ii) "corresponsione degli indennizzi dovuti".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 2 ottobre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, tuttavia irricevibile, in quanto afferente ad un contenzioso estraneo al presente procedimento. In seguito alla nota dell'utente con cui veniva rilevata l'erronea trasmissione, ha prodotto note integrative tardive.

3. La replica dell'istante.

In data 3 ottobre 2017 la società istante, ha eccepito tramite e-mail l'irricevibilità della memoria dell'operatore, evidenziando quanto segue: *"questa società, in considerazione del fatto che la memoria trasmessa da TIM entro il termine indicato dal CORECOM a pena di irricevibilità, non risulta afferente alla vertenza oggetto di istanza di definizione della controversia proposta da xxx, non ritiene di dover alcunché replicare alla stessa, nei termini indicati con provvedimento CORECOM del 24/8/2017".*

Inoltre, ha ulteriormente eccepito, rispetto alla ulteriore e tardiva memoria trasmessa dall'operatore in data 6 ottobre 2017, con comunicazione trasmessa tramite e-mail in pari data che, *"facendo seguito alla pregressa corrispondenza, questa società, rileva come anche l'integrazione inoltrata da TIM, risulta trasmessa oltre i termini previsti dal CORECOM a pena di irricevibilità. Peraltro posto che la memoria già trasmessa non aveva alcuna attinenza con la vertenza in oggetto, la relativa integrazione risulta a maggior ragione inidonea a sostenere alcuna tesi dell'operatore, che non è mai stata palesata".*

4. Motivazione della decisione.

In primis si rileva la fondatezza dell'eccezione dell'istante in merito all'irricevibilità della memoria prodotta in favore di Telecom Italia in quanto tardiva rispetto al termine procedimentale previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

Tuttavia si ritiene che la documentazione allegata alla memoria dell'operatore – per altro integralmente respinta dall'istante con propria memoria di replica – meriti una valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva e del completamento istruttorio (cfr. Delibere Agcom n. 157/11/CIR e n. 45/12/CIR).

Nel merito.

Sulla richiesta di storno delle somme contestate a titolo di traffico “roaming” internazionale.

L'istante ha contestato l'addebito del traffico telefonico riportato nella fattura n. 7X000980576 del 14 febbraio 2017, effettuato a titolo di roaming internazionale Extra UE, laddove l'operatore ha allegato uno *screenshot* contenente lo sblocco della soglia del traffico estero (“*dati estero-on*”).

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti 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. 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.

Con riferimento alla fattispecie in esame si richiama, altresì, uno dei principi fondamentali in materia di tutela dei consumatori che prevede a carico dei gestori, l'impegno di avvertire l'utente nelle ipotesi in cui vengano superate le soglie di traffico consentite dal piano tariffario aderito. L'articolo 3, comma 6, della delibera Agcom n. 126/07/CONS, infatti, prevede che “*nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta*”. Inoltre, gli utenti possono monitorare il livello dei propri consumi, grazie a specifiche disposizioni vigenti in materia di controllo della spesa. In particolare l'articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n.179/03/CSP prevede che “*gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto*”. Il medesimo articolo, al comma 2, prevede il diritto dell'operatore di adottare “*strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione*” (cfr. Delibera Agcom n. 109/14/CIR).

Sul punto viene, infine, in rilievo la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante “*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*” che all'articolo 2 disciplina, i sistemi di allerta e i

limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che “[g]li operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall’utente tra le diverse opzioni proposte dall’operatore, informino l’utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond”.

Tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell’utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di “protezione” nei confronti del cliente, che deve essere reso “effettivo”, al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni “casuali” di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’istante circa il traffico addebitato a titolo di roaming internazionale Extra UE nel periodo di soggiorno all’estero, l’operatore Telecom ha allegato uno *screenshot* contenente lo “Storico SMS di Servizio” con i seguenti messaggi:

- messaggio 28 gennaio 2017 (16:27:13) info vicinanza soglia;
- messaggio 28 gennaio 2017 (16:30:18) info raggiungimento soglia;
- messaggio 28 gennaio 2017 (16:29:18) “Dati estero On”;
- messaggio 28 gennaio 2017 (16:29:18);
- messaggio 28 gennaio 2017 con il seguente testo: “Tim informa a seguito del suo SMS di autorizzazione potrà continuare a fare traffico dati in roaming secondo tariffe A CONSUMO previste dal suo profilo in base visitato. Info al 191”.

Da parte sua l’utente ha evidenziato, nell’istanza introduttiva del presente procedimento, di non aver mai inoltrato il messaggio di sblocco e che, “in data 27 aprile 2017, un messaggio [...] avvertiva che in caso di mancato pagamento della predetta fattura, le utenze sarebbero state sospese per morosità; tali importi venivano contestati con PEC del 28 aprile 2017 nella misura in cui l’utenza 339 7219xxx, attiva ed operante in America, riceveva un messaggio con il quale si avvisava di aver già consumato il pacchetto dati dell’offerta prescelta, ma subito dopo giungeva un secondo messaggio col quale si avvisava, al contrario, della possibilità di poter proseguire la navigazione dati in roaming. In buona fede dunque, forti di tale dichiarazione e del fatto che il traffico dati sarebbe stato fatturato secondo la usuale tariffa, proseguiva nella navigazione, salvo poi ricevere la fattura”.

Pertanto, fermo il disconoscimento da parte dell’istante di aver ricevuto il messaggio di *alert*, nonostante il traffico abnorme maturato nel periodo di soggiorno addebitato nella fattura n. 7X000980576 del 14 febbraio 2017, non risulta, all’esito delle risultanze istruttorie, che l’operatore Telecom Italia abbia conformato la propria condotta agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente a tutela dell’utenza, limitandosi a ribadire la correttezza degli addebiti contestati. Con riferimento al messaggio di *alert*, è da evidenziarsi che il gestore, per conformarsi alla normativa di settore sopra richiamata, avrebbe dovuto provare di aver inviato all’utente un messaggio contenente un’informazione completa relativa alla nuova tariffazione applicata nel Paese estero in cui si trovava (*ex multis* Delibera Agcom n. 117/15/CIR), tale da rendere effettivo il dovere di “protezione” nei confronti del cliente, al fine di evitare consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni “casuali” di

servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Ciò premesso, dall'esame della documentazione si precisa che:

- le schermate informatiche prodotte dall'operatore nulla provano in ordine al rispetto dei sistemi di allerta, mancando gli *screenshot* dei testi dei messaggi inviati al cliente, che avrebbero dovuto soddisfare i requisiti di cui al citato articolo 2, quali il raggiungimento della soglia, il traffico residuo disponibile, il passaggio ad eventuale altra tariffa con specificazione del relativo prezzo;
- considerata l'opzione tariffaria per il traffico dati estero, l'operatore avrebbe dovuto precisare all'utente se il raggiungimento e/o l'esaurirsi del limite di spesa riguardasse il limite previsto dall'opzione tariffaria attivata, o il limite di spesa predeterminato dalla Delibera Agcom n. 326/10/CONS, mettendo in condizione l'utente di comprendere la diversa portata delle due soglie e le conseguenze economiche derivanti dal superamento dei limiti previsti dall'una e dall'altra;
- le note delle schermate informatiche sulla disattivazione delle soglie (dati estero on) che sarebbe stata effettuata dall'istante (circostanza dallo stesso contestata) non sono sufficienti elementi probatori, non potendosi verificare il testo del messaggio inviato dal cliente, e la riferibilità all'intestatario dell'utenza telefonica o, comunque a un soggetto titolato, in quanto da esso autorizzato;
- lo *screenshot* allegato mostra un'incongruenza nella sequenza di invio degli SMS: il supposto messaggio informativo del 28 gennaio 2017 (16:30:18) relativo all'informativa sul raggiungimento della soglia è posteriore al supposto messaggio del 28 gennaio 2017 (16:29:18) di sblocco della soglia ("*Dati estero On*").

Per tutto quanto sopra esposto, considerato che la condotta di Telecom Italia non è stata conforme alle disposizioni previste dalla citata Delibera Agcom n. 326/10/CONS in tema di sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, in accoglimento della richiesta *sub i*), si dispone lo storno o il rimborso in caso di avvenuto pagamento di quanto addebitato nella fattura contestata n. 7X000980576 del 14 febbraio 2017 per euro 15.217,95 oltre IVA a titolo di traffico telefonico in *roaming* internazionale Extra UE eccedente la soglia dell'art. 2, comma 6, Delibera 326/10/CONS. L'operatore dovrà, inoltre, provvedere al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta relativa a tale somma.

Sulla sospensione delle utenze.

Parte istante ha lamentato l'indebita sospensione delle utenze, tramite presentazione presso il Corecom della Regione Toscana dell'istanza di provvedimento temporaneo per la riattivazione delle utenze nn. 339 7219xxx, 339 8553xxx, 331 6017xxx, 335 1753xxx, sospese dal 16 maggio 2017 e riattivate nelle successive 48 ore.

La doglianza dell'utente è fondata e meritevole di accoglimento la domanda *sub ii*), atteso che, per il periodo di sospensione delle utenze *de quibus* lamentato da parte istante, l'operatore non ha fornito adeguata prova di avere effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "*Regolamento*" di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A.

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

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera

n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, 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*”, parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza “affari”.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 16 maggio 2017 (data indicata d’inizio della sospensione) ed il *dies ad quem* nel 18 maggio 2017, data del ripristino delle utenze nn. 339 7219xxx, 339 8553xxx, 331 6017xxx e n. 335 1753xxx.

Ne discende che parte istante, per i giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 120,00 (euro 15,00 *pro die* x n. 2 giorni x 4 utenze).

Inoltre, l’istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento alle medesime utenze nel periodo 16 – 18 maggio 2017, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente.

Infine si ritiene 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.

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 29 gennaio 2020;

DELIBERA

in accoglimento dell’istanza presentata in data 21 agosto 2017 la società xxx nei confronti dell’operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

1) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso) in caso di avvenuto pagamento e al ritiro, a propria cura e spese, della relativa pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta:

- a) di quanto addebitato nella fattura contestata n. 7X000980576 del 14 febbraio 2017 per euro 15.217,95 oltre IVA a titolo di traffico telefonico in *roaming* internazionale Extra UE eccedente la soglia dell’art. 2, comma 6, Delibera 326/10/CONS;
- b) di quanto fatturato con riferimento alle medesime utenze nel periodo 16 – 18 maggio 2017

2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante

- a) l’importo di euro 120,00 a titolo di indennizzo per la sospensione delle utenze nn. 339 7219xxx, 339 8553xxx, 331 6017xxx, 335 1753xxx.
- b) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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

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