

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2018.1.10.21.162

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TELECOM ITALIA X

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste le delibere Agcom 179/03/CSP, 10/05/CIR, 85/09/CIR, 86/09/CIR, 23/10/CIR, 33/10/CIR;

Vista la delibera Corecom Umbria n. 10/12;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione paritetica, tenutasi in data 30/01/2018, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 14/02/2018, in atti con prot. AL/2018/11206 del 14/02/2018.

L'istante ha lamentato spese/fatturazioni non giustificate nei confronti della società Telecom Italia X, d'ora in poi Telecom.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- In data 26/01/2016 aderiva alla proposta commerciale "TIM SMART MOBILE" che prevedeva un costo (linea fissa + ADSL 20 mega + mobile) di euro 29,90 mensili iva inclusa per un anno, per poi passare ad euro 39,90 mensili iva inclusa;
- A maggio 2017 veniva contattato telefonicamente da Telecom che gli prospettava, per la linea fissa, la sostituzione di ADSL 20 mega con Fibra 100 Mega in modo totalmente gratuito, ragion per cui accettava la proposta;
- In due diverse fatture si vedeva addebitare un costo mensile di 10,00 euro per il servizio fibra ed un costo di rateizzazione (48 rate) per l'acquisto di un modem e due cordless



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

(attrezzatura che telefonicamente gli era stata garantita come totalmente gratuita) pari ad euro 2,49 mensili, iva inclusa;

- Dopo aver contattato più volte il servizio clienti per lamentarsi dell'accaduto e non avendo ricevuto alcun riscontro in merito, decideva di non pagare le fatture RH05666072 del 01/10/2017 e RH06470328 del 14/11/2017 contestando l'importo delle stesse a mezzo fax.

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

- a) Rispetto degli accordi contrattuali mediante l'emissione di fatture per l'importo complessivo mensile di euro 39,90 iva inclusa;
- b) Eliminazione dei costi di rateizzazione per l'acquisto del modem e dei cordless, in quanto oneri non esposti in fase di offerta commerciale e pertanto mai accettati.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Telecom nella propria memoria difensiva, in atti con prot. AL/2018/40104 del 29/06/2018, ha sostenuto la legittimità del proprio operato e richiesto il rigetto di tutte le richieste avanzate dall'istante per i motivi di seguito esposti.

Eccepisce, in via preliminare, la richiesta di rispetto degli accordi contrattuali, in quanto "esula dalla competenza del Corecom adito... avendo esclusivamente il potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o a corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Lamenta, quindi, la genericità e la mancanza di qualsiasi elemento probatorio a sostegno della domanda attorea, non producendo parte istante alcunché in grado di attestare le condizioni economiche proposte.

Nell'esposizione dei fatti afferma che nel maggio 2017 era stato l'utente a richiedere la conversione della propria linea tecnologica in Fibra. Il canone applicato è dunque pari ad euro 39,90 per l'abbonamento in Fibra, più euro 10,00 per le opzioni "Mobile" o "Voce Casa" per un



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

totale di euro 49,90 come effettivamente fatturato. Evidenzia, altresì, l'applicazione dello sconto Fibra di euro 10,00/mese per un anno (comunicato all'utente con apposita missiva) ad ottobre 2017 e, successivamente, un ulteriore sconto di pari importo a dicembre 2017.

Telecom chiede il rigetto della richiesta di eliminazione dei costi per le rate dei prodotti, in quanto proposti in vendita e richiesti dall'utente.

Sottolinea, da ultimo, un insoluto di euro 211,61 che dovrà essere integralmente saldato.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

a) La richiesta di cui al punto a) di rispetto degli accordi contrattuali non può essere oggetto di trattazione in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom. Ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato infatti agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere.

b) La richiesta di cui al punto b) volta ad ottenere l'eliminazione dei costi di rateizzazione per l'acquisto di apparati non richiesti può essere accolta come segue.

In merito alla lamentata scorrettezza della fatturazione, va premesso in linea generale che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della Delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. L'utente non ha allegato le fatture reclamate, tuttavia nei due fax di contestazione inviati al 187 (quello del 20/10/2017 per la fattura n. RH05666072 e quello del 11/12/2017 per la fattura RH06470328) si rinvergono gli importi contestati, che sono pari ad euro 4,98 per ciascuno dei conti telefonici. Per contro, a sostegno della correttezza delle fatture emesse l'operatore produce la fattura n. RH05666072 e la lettera di risposta al reclamo del 11/12/2017



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

con cui comunica l'attivazione dello sconto "Tim Smart Fibra" per euro 8,58. In relazione alla tematica della capacità probatoria della cd. bolletta telefonica (ossia la fattura emessa dall'operatore) circa la veridicità del suo stesso contenuto (ossia delle somme in essa esposte per il traffico telefonico effettuato dall'utente), deve ribadirsi (Cass., sent. n. 947/2006) che 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. sent. n. 10313/2004). Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Agcom ha più volte precisato 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 n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). "Anche la sola contestazione circa gli addebiti relativi al noleggio degli apparati telefonici è di per sé idonea a far caducare la valenza probatoria dei documenti di fatturazione" (Corecom Umbria Delibera n. 10/12). In relazione al caso di specie, l'operatore si è limitato a ribadire, *sic et simpliciter*, il rigetto della richiesta di "eliminazione" dei costi per le rate dei prodotti in quanto proposti in vendita e richiesti dall'utente, aggiungendo che "rimarranno nella disponibilità del cliente", ma non ha prodotto evidenza alcuna del fatto che le voci di costo contestate fossero state effettivamente prospettate all'istante e che quest'ultimo avesse a sua volta prestato un consenso inequivoco, effettivo e consapevole. Il gestore, ad esempio, ben avrebbe potuto fornire la registrazione vocale su supporto magnetico così come previsto dall'art. 2712 del Codice Civile. A conferma delle proprie doglianze, parte istante ha prodotto invece due fax di contestazione per le due fatture ricevute in quanto ritenute di importo non corretto rispetto a quanto prospettato telefonicamente. Tanto premesso, in assenza di evidenze documentali specifiche e dettagliate sulle quali fondare la pretesa creditoria relativa agli importi fatturati, oggetto di contestazione, l'istante ha diritto allo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

storno degli importi contestati per l'importo di euro 4,98 per ciascuna delle fatture qui indicate: RH05666072 del 01/10/2017 e RH06470328 del 14/11/2017.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Telecom Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia X è tenuta allo storno di euro 4,98 per ciascuna delle fatture qui indicate: RH05666072 del 01/10/2017 e RH06470328 del 14/11/2017.
3. La società Telecom Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)