



DELIBERAZIONE
n. 16 del 26 febbraio 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Telecom Italia xxx**

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. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed 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 l'istanza GU14 n.153 del 3 maggio 2016 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 xxx (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");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 055 13596xxx, n. 055 2336xxx, n. 055 13594xxx e n. 055 13594xxx con la società Telecom Italia, lamenta, da parte dell'operatore, la fatturazione d'importi non dovuti in ragione della mancata erogazione dei servizi e di contratti sottoscritti in assenza di trasparenza ed informativa precontrattuale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata agli atti, l'istante ha dichiarato quanto di seguito richiamato.

- Nel novembre 2013, aderiva ad “*un’offerta di telefonia fissa, linee cellulari e adsl*”. Successivamente si presentavano in azienda “*gli operai Telecom per installare la linea*” e venivano “*installate le linee telefoniche ma la linea adsl non può [poteva] essere installata per problemi di zona*”. L'operatore Telecom Italia emetteva, comunque, le fatture per il servizio ADSL/HDSL, “*ma non essendo attivo il servizio non venivano spedite*”; l'operatore riconosceva l'esistenza di “*problemi tecnici*”. Avendo rilevato che “*la linea dati non era funzionante*”, l'istante tempestivamente segnalava il problema all'agente di zona.
- A seguito di innumerevoli contatti con il Servizio clienti n. 191, l'utente ha riferito che: “*che a loro non risulta[va] che noi [avessimo] né adsl né hdsl*”. Tale circostanza veniva confermata dall'agente di zona, il quale, “*dopo infinite mail (...) conferma[va] per scritto che nessuno (...) ha attivato nessun impianto HDSL*”. Nella stessa e-mail del 27 ottobre 2014, l'agente prospettava una soluzione idonea a “*risolvere i (...) problemi di connessione*”, allegando “*nuovi contratti per la Trunksip ... che risolverà tutti i (...) problemi*”. Tuttavia, al momento in cui intervengono “*i tecnici per effettuare il collegamento Trunksip*”, gli stessi verificavano l'impossibilità dell'installazione; conseguentemente, in data 24 novembre 2014, l'istante procedeva all'annullamento “*della richiesta per impedimenti tecnici al collegamento*” e, “*viste le problematiche insormontabili – [collegava] il server dati a una linea Tuttofibra esistente nello stesso stabile*”.
- Successivamente, perdurando la mancata fornitura del servizio di connettività internet, “*dopo infinite chiamate in Telecom al 191, [...] veniva fissato dal 191 un appuntamento con un [...] consulente per risolvere la questione*”. Si presentavano all'appuntamento fissato con il servizio Clienti due agenti dell'agenzia “*3AR incaricati Telecom (certificati) ma di una agenzia esterna*”. I medesimi agenti prospettavano “*una nuova offerta globale*”, promettendo “*di risolvere tutti i problemi*”. I consulenti facevano “*firmare nuovi contratti di attivazione per altre linee e connessioni dichiarando che avrebbero cessato i contratti già in essere con Telecom*”.
- La medesima agenzia prospettava un'ulteriore “*offerta globale per telefonia fissa/cellulare e navigazione web sia per apparati mobili che per navigazione da fisso per un ammontare totale di euro 400 mensili*”. In detta occasione, gli agenti specificavano che si trattava di “*un costo totale di euro 4.800 annui. Senza nessuna altra spesa*”. Facevano “*firmare nuovi contratti di attivazione per altre linee e connessioni*”, dichiarando “*che avrebbero cessato i contratti già in essere*”. L'istante riceveva, “*dopo una settimana (...) per posta, per la prima volta la fattura del 5/12 di euro 2.881. Per servizi mai ricevuti*”. Contestava la fattura, inviando una “*raccomandata di reclamo per la ricezione di fattura non dovuta (allegata A)*”. Decideva di sospendere “*i pagamenti per le fatture che (...) emesse di circa 2000 euro mensili*”. Infatti anche le fatture

- successive contenevano *“importi ben diversi da quelli prospettati”*; tali fatture venivano contestate con *“reclamo per raccomandata sia a Telecom che a 3AR”*.
- Veniva, successivamente, assegnato un tecnico Telecom, il quale, *“per risolvere i problemi della HDSL (...) consiglia[va] di far intervenire una ditta di (...) fiducia per allargare il cavedio per il passaggio dei cavi perché allo stato attuale non era possibile passare il cavo nell'attuale spazio”*. Da tener conto anche dal fatto *“che i contratti erano [stati] attivati in un appartamento in affitto di un Palazzo Storico dove per fare qualsiasi lavoro deve essere fatta richiesta alla Sovrintendenza”*. Il lavoro consigliato veniva, comunque eseguito; tuttavia *“rimanevano insormontabili problemi tecnici legati alla centrale Telecom della (...) zona. Energia elettrica mancante nell'armadio”*. L'istante riceveva *“continue chiamate dal 191”*, che proponeva nuove soluzioni ed inviava nuovi consulenti. In data 15 settembre 2015, si presentava *“l'ennesimo consulente (...) che si rende[va] conto che la situazione [era] complessa e non risolvibile e consigliava di rivolgersi al Corecom”*.
 - Contestualmente riceveva dall'operatore *“numerose fatture di servizi mai attivati per migliaia di euro, infatti i contratti firmati con [il primo consulente] e quelli firmati con l'incaricato "3AR", rimanevano tutti in essere”*. La società istante continuava a ricevere chiamate dal Servizio Clienti: *“il 191 (...) invia[va] nuovi Consulenti e il 27 ottobre [2015] si presenta[va] il Signor xxx in diretta ... contatt[va] un ufficio tecnico Telecom”*. In tale circostanza scopriva *“di avere attivi una quantità esagerata di contratti: (allegato n. B) Internet professional Liberty 2Mega – 05513596xxx, internet professional Liberty 4Mega - BMG 1M 05513594xxx, Internet Professional Fibra 30M - adaptive BRA 05513594xxx, My Security Area, Multinumero – ISDN, tutto senza limiti 7 MEGA”*. La società istante ha, sul punto evidenziato di essere *“una struttura con 2 linee telefoniche utilizzate da un dipendente a tempo pieno e uno part time”*, ma di aver *“avuto attivazioni per una struttura composta da 60/80 persone”*, con una fatturazione di *“circa 12.000 euro all'anno di servizi non usufruiti su 6 contratti diversi”*. Decideva, quindi, di *“pagare solo le fatture del contratto N 0552336xxx per mantenere attiva la linea telefonica principale (055 23366xxx)”*. Su consiglio del consulente e dopo aver parlato *“a lungo con gli uffici Telecom”*, decideva *“di disdire tutto con raccomandata”*.
 - Nel frattempo *“le telefonate del 191 a cadenza quindicinale non cessano e il 6 novembre [2015] viene inviato un nuovo consulente Telecom (...). Dopo aver nuovamente spiegato tutta (...) la situazione (...), anche lui si mette in contatto con il servizio tecnico Telecom e gli confermano che la situazione [è] assai complessa”*. Quindi, *“il 6 novembre 2015, manda[va] la disdetta per tutti i servizi”*; spediva *“per corriere tutti gli apparati mai utilizzati e risultava chiaro che non erano mai stati né attivati né utilizzati perché staccando i 6 apparati dalla corrente elettrica non si modificava in niente né la telefonia né il servizio dati”*.

In data 4 febbraio 2016 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) lo *“storno delle fatture come da elenco allegato per un totale di euro 11.834,99”* in quanto *“non sono mai stati utilizzati i servizi dei contratti a cui fanno riferimento”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 3 giugno 2016, 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 dedotto *“che tutte le avverse deduzioni e richieste sono infondate e non provate. Allo stato, infatti, le deduzioni di controparte si profilano apodittiche, contrariamente, invece, ai contratti dalla stessa*

sottoscritti (doc. 1). Ebbene, in merito alle utenze, si rileva quanto segue: Linea 05513594xxx: numero attivato in data 22/07/2015 a seguito contratto del 30/1/15. Cessato per disdetta in data 14/12/2015. Linea 05513596xxx5: numero attivato in data 23/10/2014 e cessato per disdetta in data 22/01/2016. Linea 05513594xxx: numero attivato in data 27/02/2015 e cessato per disdetta in data 22/01/2016 (per questo caso l'ordinativo è inserito da agenzia 3 AR S.R.L.). Per quanto riguarda la posizione debitoria dell'istante, si evidenzia che i contratti sono stati tutti regolarmente firmati e di conseguenza per il 191 non è stato possibile accogliere positivamente il reclamo della xxx per storno delle fatture e sospensione delle utenze; infatti, la xxx è stata sospesa per morosità sia sul numero 0552336xxx che sul numero 05513596xxx, a seguito di lettere di sollecito e risoluzione contrattuale (docc. 2 e 3) e le fatture negative sono state utilizzate a compensazione. In merito al problema sul mancato funzionamento, la xxx sostiene dinanzi al Corecom che i servizi non sono mai stati attivati tecnicamente; tuttavia non prova quanto dalla stessa affermato. Viceversa, a seguito di verifiche sul sistema RETE sono emerse email con dettaglio esecuzione lavori con collaudo effettuato (docc. 4, 5, 6) e non risultano da retrocartellino nello storico Trouble Ticket non esistono segnalazioni di guasto per queste tre linee. Quindi non esiste evidenza dei malfunzionamenti di cui si parla in istanza. Orbene, alla luce di quanto dedotto e prodotto risulta chiara l'assenza di responsabilità in capo all'esponente, contrariamente a quanto vuol far intendere controparte, che nel caso di specie risulta l'unico soggetto inadempiente, pertanto si chiede che venga dichiarata la piena infondatezza dell'istanza”.

3. La replica dell'istante.

La società istante in data 15 giugno 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica, con documentazione in allegato nella quale ha precisato quanto segue: “non abbiamo mai negato di aver sottoscritto i contratti per le linee 055/13594xxx - 055/13596xxx - 055/13594xxx. Né di aver firmato i lavori eseguiti presso i nostri uffici. (...) riteniamo di essere stati raggirati dalle agenzie che avete incaricato di seguire la nostra pratica. Nonostante le rassicurazioni dei venditori Telecom, diretti e indiretti, di annullare i precedenti contratti hanno invece continuato a sommare forniture su forniture solo per emettere fatturazioni da cui ricevevano commissioni. Abbiamo moltissime evidenze dei malfunzionamenti di cui reclamiamo, alleghiamo una parte delle mail (allegato n. 11.1.1.) intercorse fra noi e la agenzia 3Ar da intermediaria fra noi e i vostri servizi. Abbiamo resoconti degli uffici tecnici della Telecom che non capivano come mai per un ufficio di due persone fossero stati sottoscritti contratti per forniture da Mega call center: nuvola 3M. Nessuna connessione (anche se collaudata) è stata mai utilizzata dai nostri uffici per passaggio dati perché erano incompatibili con il provider che ha la nostra mail, tant'è che abbiamo attivato un “Alice business mail” da meno di 4 euro al bimestre per poter navigare (questo Telecom lo può facilmente verificare). Che i servizi attivati, Telecom lo può verificare, che non sono mai stati utilizzati e nessun dato di nostra proprietà è mai passato su questi collegamenti e nessun collegamento è stato effettuato. Abbiamo inviato raccomandate anche alla Telecom spa oltre che a 3Ar dove si continuava a lamentare che non era stato attivato/istallato /reso fruibile il servizio”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In via preliminare si precisa che:

- la domanda dell'istante sarà esaminata come una richiesta di storno in relazione alla mancata fruizione dei servizi e in riferimento alla contestazione mossa all'operatore circa gli addebiti di importi derivanti dalla sottoscrizione di contratti cui aveva aderito unicamente in vista della risoluzione del problema di connettività internet;

- la presente definizione sarà limitata alla fatturazione delle utenze fisse; viceversa non saranno prese in esame le richieste di storno della fatturazione inerente la parte mobile dei contratti, non oggetto di contestazione;

- la presente disamina, che ha per oggetto la fatturazione contestata, sarà limitata alla documentazione agli atti del procedimento, ossia alla fatturazione riferita all'arco temporale decorrente da ottobre-novembre 2014 (*Fattura n°XL00003344 del 5/12/2014*) fino alla cessazione dei contratti.

Sulla richiesta di storno della fattura n. XL00003344 del 5 dicembre 2014 riferita all'utenza 055 13596xxx (1° bimestre 2015: periodo ottobre-novembre 2014).

L'istante ha contestato la fattura n°XL00003344 del 5 dicembre 2014, ricevuta nel mese di marzo 2015, in quanto emessa "*per servizi mai ricevuti*", laddove l'operatore ne ha dedotto la legittimità.

La domanda è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis, si rammenta 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 Agcom n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17);

- 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).

In relazione a tanto, deve evidenziarsi che l'utente, con reclamo inviato a mezzo raccomandata in data 28 marzo 2015 all'operatore Telecom Italia e all'agenzia di riferimento, avente ad oggetto "*reclamo su Fattura n° XL00003344 del 5/12/2014*" ha contestato gli addebiti fatturati per un servizio che "*non è mai stato attivato*", invitando l'operatore a verificare dai propri "*rapporti di servizio e dai (...) sistemi di rete*" l'erogazione del servizio medesimo, chiedendo una nota di credito a storno degli importi indebitamente addebitati.

In relazione alla *res controversa* la società Telecom Italia ha dedotto di aver attivato i servizi sull'utenza *de qua*, producendo la scheda tecnica di realizzazione datata 9 luglio 2014. Tuttavia preme rilevare che la società istante ha più volte segnalato il malfunzionamento della connettività internet al proprio agente di riferimento, il quale, con e-mail del 27 ottobre 2014, ha comunicato che "*mai nessuno è venuto per installare una HDSL*". Ciò risulta discordante con quanto annotato come descrizione del lavoro nella citata scheda tecnica del 9 luglio 2014, dove è invece specificato che veniva installato un "*tir base HDSL*".

Sul punto, pertanto, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Telecom Italia avrebbe dovuto produrre copia dei *files* di *log* delle relative connessioni, a riprova dell'asserita attivazione.

Infine, si osserva, che agli atti risultano solo i contratti sottoscritti in data 30 gennaio 2015, mentre la fattura in esame (*fattura n°XL00003344 del 5/12/2014*) attiene al precedente periodo ottobre – novembre 2014.

Tanto premesso, in assenza di prova contraria, la richiesta di storno integrale della fattura n°XL00003344 del 5 dicembre 2014 risulta accoglibile.

Sulla richiesta di storno della fatturazione emessa in relazione alle utenze fisse n. 055 13596xxx, n. 055 2336xxx, n. 055 13594xxx e n. 055 13594xxx a partire dalla fattura n. 8L0087305 del 5 febbraio 2015 (2° bimestre 2015)

L'istante lamenta la mancata fornitura del servizio prospettato dall'agente di riferimento, laddove l'operatore ha dedotto che *“la Expos sostiene (...) che i servizi non sono mai stati attivati tecnicamente; tuttavia non prova quanto dalla stessa affermato. Viceversa, a seguito di verifiche sul sistema RETE sono emerse email con dettaglio esecuzione lavori con collaudo effettuato (...) e non risultano da retrocartellino nello storico Trouble Ticket non esistono segnalazioni di guasto per queste tre linee”*.

La domanda è fondata e merita parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare, occorre evidenziare che la delibera Agcom n. 179/03/CSP, Allegato A), all'art. 4, dispone 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 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.

In tema di obblighi informativi a carico degli operatori di comunicazioni elettroniche, la normativa regolamentare impone dunque alle parti comportamenti diretti a garantire la massima trasparenza e chiarezza.

In via generale, l'Autorità evidenzia che le parti contrattuali, ai sensi degli artt. 1175, 1337 e 1375 del Codice Civile, sono tenute a comportarsi secondo buona fede e correttezza, non solo nella fase dell'esecuzione del contratto, ma anche nella fase precontrattuale. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Il gestore di comunicazioni elettroniche risponde, ai sensi degli artt. 1228 e 2049 del Codice Civile e ad ogni effetto di legge, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore, come nel caso del consulente/agente del gestore che fornisca informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero o che sono, comunque, idonee ad indurre, e in concreto hanno indotto, in errore il consumatore, riguardo all'esistenza o alla natura del prodotto o alle sue caratteristiche principali. (Delibere Agcom nn. 134/16/CIR, 137/16/CIR).

Nel caso di specie, alla luce della documentazione prodotta dall'istante, emerge un comportamento commerciale poco trasparente che ha fatto sì che le informazioni fornite dal promotore commerciale si siano poi rivelate non rispondenti al vero, inducendo così l'utente ad assumere una decisione che altrimenti non avrebbe preso.

L'istante, infatti, ha depositato lo scambio di e-mail con i vari agenti commerciali da cui si evince come non sia stato correttamente informato in merito ai diversi contratti che procedeva a sottoscrivere. In concreto, l'utente veniva indotto a stipulare nuovi contratti nell'aspettativa di risolvere le problematiche connesse ai malfunzionamenti, senza rendersi conto che i precedenti contratti non venivano annullati, nonostante la promessa ricevuta. Questa situazione ha generato una fatturazione elevata che l'istante ha contestato con reclami formulati sia ai promotori commerciali che direttamente alla società Telecom Italia.

Si osserva inoltre che, alternativamente all'informazione resa dall'agente promotore, l'operatore non ha dimostrato di aver fornito all'utente, per iscritto, altra documentazione afferente alle condizioni economiche contrattuali proposte, né l'operatore ha provato di aver erogato i servizi per i quali ha emesso la fatturazione producendo copia dei *files* di *log* delle relative connessioni.

Ciò stante, può ritenersi il rapporto contrattuale *de quo* viziato sin dall'origine, perché non si ritiene che Telecom Italia abbia adeguatamente provato la circostanza che all'utente sia stata fornita un'informazione corretta ed esaustiva circa i contenuti dell'offerta commerciale proposta, contenuti che costituivano elemento essenziale dell'offerta medesima e sulla base dei quali si è formato il consenso della parte a sottoscrivere il contratto, salvo poi constatare che gli stessi non erano corrispondenti al vero. Oltretutto, come detto, l'operatore non ha fornito prova di avere erogato il servizio su rete fissa richiesto dall'istante.

In considerazione di quanto descritto, si ritiene, pertanto, di accogliere parzialmente la richiesta *sub i*) relativa allo “*storno delle fatture (...) per un totale di euro 11.834,99*”.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione alle utenze fisse n. 055 13596xxx, n. 055 2336xxx, n. 055 13594xxx e n. 055 13594xxx, a partire dalla fattura n. 8L0087305 del 5 febbraio 2015 fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto del traffico fatturato per il servizio fonia, nonché di eventuali addebiti per costi relativi ad apparati. L'istante ha diritto, altresì, al ritiro a cura e spese dell'operatore, dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

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 26 febbraio 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 3 maggio 2016 dalla società xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx, che detto operatore provveda:

- 1) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa, con il ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta, provvedendo allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento):
 - a) della fattura n. XL00003344 del 5 dicembre 2014;
 - b) di quanto fatturato in relazione alle utenze fisse n. 055 13596xxx, n. 055 2336xxx, n. 055 13594xxx e n. 055 13594xxx, a partire dalla fattura n. 8L0087305 del 5 febbraio 2015 fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto degli importi dovuti per il traffico fatturato per il servizio fonia, nonché di eventuali addebiti per costi relativi ad apparati;

DELIBERAZIONE
n. 16 del 26 febbraio 2019

- 2) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma pari ad euro 100,00 a titolo di spese di procedura;

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1) 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.

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