



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 110/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ITALIAN EXHIBITION GROUP /TIM S.P.A.
(GU14/272/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 27 giugno 2018;

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

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

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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

VISTA l’istanza della società Italian Exhibition Group, del 15 febbraio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società *Italian Exhibition Group*, in persona del Direttore generale *pro tempore*, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 888011034071, contesta la fatturazione di importi difformi da quelli previsti nel piano tariffario originariamente sottoscritto, emessa dalla società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 18 giugno 2014 sottoscriveva un contratto avente a oggetto i servizi di telefonia mobile, riservato e intestato alla "Fiera di Vicenza", precedente denominazione sociale, che prevedeva nello specifico *"l'applicazione della tariffa Tim TUTTO che include i piani tariffari Tim tutto senza limiti - Tim tutto Europa – Large – Medium - Small 20, sia nella versione ricaricabile che nella versione abbonamento; piani soggetti ad una scontistica personalizzata Premium sul canone mensile del 40% che si aggiunge ad uno sconto volume del 30 % le opzioni individuate per le esigenze del cliente, (nello specifico, per il traffico fonia estero i profili Tim International call con uno sconto del canone del 100 % e i profili Top Destination e opzione resto del mondo; per il traffico dati il servizio Blackberry free roaming con uno sconto sul canone del 50 % e i profili Top word ultra 500 e 120 ; come Device sono stati individuati 30 bb 9720 a canone scontato del 100% + alcune Key LTE sempre con sconto del 100%)"*. Di seguito, a far data dalla ricezione del conto inerente al 1° bimestre 2015 l'istante riscontrava voci di addebito non riconosciute, in quanto imputate senza applicazione della scontistica prevista in sede di adesione contrattuale. Pertanto, l'istante contestava gli importi fatturati in eccedenza e richiedeva di volta in volta una verifica per ogni singola fattura delle singole voci di addebito. Pur tuttavia, la società TIM S.p.A. perseverava nell'emissione di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente ed invitava l'istante alla sottoscrizione in data 1 aprile 2016 di una nuova proposta contrattuale che, pur facendo parte sempre del profilo commerciale *"Impresa Semplice"*, prevedeva un'offerta *"Rilancio"*, oggetto di negoziazione separata tra le parti, che prevedeva un ulteriore piano sconti, tale da compensare la precedente erronea contabilizzazione. Nonostante ciò, la società TIM S.p.A., pur impegnandosi alla regolarizzazione contabile e riconoscendo all'uopo la sussistenza di partite creditorie in favore dell'istante, provvedeva alla liquidazione parziale del solo importo di euro 6.165,55.

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

i. la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante il rimborso dell'importo di euro 27.173,56 oltre iva, quale credito residuo, al netto dell'accredito già liquidato di euro 6.165,55, a fronte degli importi pagati e contestati dal 19 gennaio 2015 al 16 marzo 2017;

ii. il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, con riferimento alla richiesta di rimborso dell'importo di euro 27.173,56 oltre iva, oggetto di contestazione, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006*), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (*Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313*). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Tanto premesso, la doglianza dell'istante relativa all'asserita indebita fatturazione deve ritenersi accoglibile, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la società TIM S.p.A. non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS.

Al riguardo, si deve rilevare che la società TIM S.p.A. ha assunto una condotta non conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP secondo cui *“oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”*.

Invero, nel caso di specie, la medesima società non solo non ha documentato nel corso dell'istruttoria la correttezza delle fatturazioni a decorrere dalla prima contestazione relativa alla fattura del 1° bimestre 2015, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dalla Carta dei servizi Telecom Italia, atteso che *“la comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà”. In relazione alla *res controversa* la società TIM S.p.A. in sede di udienza si è limitata a ribadire, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente. A fronte delle segnalazioni documentate agli atti e delle richieste dell’utente, il gestore ha omesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili.

Pertanto, sussiste una responsabilità della società TIM S.p.A. in ordine all’arbitraria imputazione degli importi fatturati in difformità al piano tariffario originariamente sottoscritto, anche in considerazione del fatto che la predetta società, in dispregio ai principi di trasparenza e di dialogo con il cliente, non ha fornito prova di avere adeguatamente informato l’istante e di avere provveduto alla regolare contabilizzazione degli importi fatturati. *Ergo*, la richiesta dell’istante di cui al punto i., di rimborso degli importi fatturati a diverso titolo, non previsti dal piano tariffario sottoscritto deve ritenersi accoglibile.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l’importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l’istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Veneto e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all’Autorità;

UDITA la relazione del Presidente Angelo Marcello Cardani, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L’Autorità accoglie l’istanza della società *Italian Exhibition Group*, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 888011034071, mediante il rimborso dell’importo di euro 27.173,56 oltre iva, quale credito maturato, al netto di quanto già corrisposto, a far data dal conto relativo al 1° bimestre 2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, con contestuale emissione di relative note di credito.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all’istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. La società TIM S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 27 giugno 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi