



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 124/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LA CONCA DEL SOGNO / TIM S.P.A.
(GU14/587/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 luglio 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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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 sig.ra Tizzani, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società La Conca del Sogno, del 12 aprile 2018;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Conca del Sogno, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 08113514xxx, contesta l'arbitrario addebito a mezzo R.I.D. bancario da parte della società TIM S.p.A. di importi inerenti a un servizio non più usufruito, in quanto disdettato a decorrere dal mese di maggio 2016.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 23 aprile 2016 formalizzava recesso contrattuale a mezzo invio di raccomandata n. 15064410575-5; la predetta richiesta di cessazione contrattuale veniva reiterata a mezzo fax del 30 giugno 2016; nonostante ciò, la società TIM S.p.A. perseverava nell'addebitare su conto corrente di importi imputati a titolo di canoni inerenti a un servizio non più usufruito.

Con nota inviata a mezzo fax del 27 dicembre 2016, l'istante segnalava la mancata lavorazione della richiesta di cessazione contrattuale; tuttavia, la predetta società non provvedeva al rimborso degli importi addebitati e non forniva riscontro al reclamo.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso di tutti gli importi indebitamente prelevati a fronte di servizi non più usufruiti e lo storno di eventuali importi allo stato insoluti;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata cessazione del contratto;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso di tutti gli importi prelevati e di eventuali importi insoluti, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle singole utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, “*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*”, va precisato che l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987). Di converso, la società TIM S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti oggetto di contestazione a far data dal mese di maggio 2016, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. In concreto, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico telefonico generato dall'utenza di cui si controverte e la correttezza sia delle richieste di pagamento inoltrate a mezzo R.I.D. bancario che delle conseguenti operazioni di contabilizzazione. Pertanto, a prescindere dalla formalizzazione o meno della richiesta di cessazione contrattuale, attesa l'insussistenza di alcuna documentazione di dettaglio attestante il volume di traffico prodotta dalla società TIM S.p.A. a decorrere dal mese di maggio 2016, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società successivamente alla predetta data che possa giustificare l'addebito a mezzo R.I.D. degli importi imputati a titolo di canone di abbonamento. Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di ripetizione delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS, nonché di storno di eventuali importi allo stato insoluti.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per la mancata cessazione del contratto, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo del 27 dicembre 2016, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale “*se l'operatore non fornisce 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*”. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di cessazione contrattuale e quella di regolarizzazione contabile. Di conseguenza, a fronte del primo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 27 dicembre 2016 2014, in considerazione dei 365 giorni intercorrenti dal 26 gennaio 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 26 gennaio 2018, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

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 Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Tizzani, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società La Conca del Sogno, 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 all'utenza telefonica *business* n. 08113514xxx, mediante rimborso degli importi indebitamente prelevati a decorrere dal mese di maggio 2016 e a partire dalla fattura n. 8T00568688 riferita a 5° bimestre 2016, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società TIM S.p.A. S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 27 dicembre 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 25 luglio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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