



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 131/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D.A.B. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 540/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 novembre 2015;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Solinas, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società D.A.B., del 13 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società DAB S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. Solinas, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 888011040099, contesta la fatturazione indebita emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. di importi inerenti al predetto contratto, parzialmente disconosciuto.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nel mese di giugno 2014, si presentava presso la sede societaria tale Sig. Loddo, in qualità di agente TIM, che proponeva l'adesione alla proposta contrattuale denominata "*Tutto Business*".

Di seguito, in data 14 agosto 2014 l'istante riceveva la fattura n. 7X04006908 dell'importo di euro 1.410,94, contenente addebiti inerenti a 12 SIM M2M, sei nuove numerazioni mai richieste, nonché rate di n. 3 apparecchi telefonici mobili, prospettati come gratuiti al momento della sottoscrizione del contratto.

Prontamente, l'istante provvedeva a riconsegnare i terminali al promoter, e previa verifica delle distinte voci di addebito, contestava formalmente gli importi non riconosciuti, mediante l'invio di reclami al centro assistenza clienti. A fronte di tali contestazioni, la società Telecom Italia S.p.A. si limitava a trasmettere copia del contratto, da cui emerge che solo le prime due pagine recano firme riconducibili alla società istante, risultando tutte le altre sottoscrizioni apocriefe. Pertanto, l'istante provvedeva al relativo disconoscimento ed, in data 17 novembre 2014, sporgeva formale denuncia presso la Stazione del Comando dei Carabinieri di Cagliari. Nonostante i reclami e la diffida inviata dal proprio legale, la società Telecom Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi indebiti.

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

- i. la declaratoria di nullità/inesistenza del contratto;
- ii. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante l'annullamento di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti con contestuale emissione di relative note di credito.
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. con nota del 16 giugno 2015 invitata a mezzo posta elettronica si è limitata a produrre copia della informativa del 12 febbraio 2015, con la quale comunicava all'istante la disponibilità all'emissione di note di credito a storno integrale di tutti gli importi fatturati per le 12 SIM M2M, disconosciute dall'istante, in quanto mai richieste. In sede di istruttoria, detta società ha confermato la cessazione delle 12 M2M avvenuta in data 10/02/2015, nonché l'emissione delle note di credito n. 301580022739 di euro 441,20 e n. 301580022738 di euro 441,20 per la restituzione dei



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

costi ad esse afferenti, a compensazione della morosità pendente, riferita alle fatture emesse dall'ultimo bimestre 2014 fino al secondo bimestre 2015.

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.

In via preliminare, non può essere sindacata in questa sede la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), diretta alla declaratoria di nullità contrattuale ai sensi del combinato disposto degli articoli 1325 e 1418 del codice civile, in quanto la nullità, quale causa idonea allo scioglimento contrattuale, è una sanzione applicata al verificarsi di vizi talmente gravi che, salvo diverse disposizioni di legge, può essere oggetto di accertamento solo ed esclusivamente da parte del giudice anche d'ufficio ovvero su istanza di chiunque vi abbia interesse (la relativa azione, peraltro, è imprescrittibile) ed, in quanto tale, produce la caducazione degli effetti *ab origine*, nel senso che il contratto è come se non fosse mai esistito.

Nel merito, in relazione al contratto, prodotto in copia agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A. nel corso della presente procedura, già parzialmente disconosciuto dall'istante nella fase antecedente di reclamo, va evidenziata l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935).

Quanto alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di storno integrale degli importi fatturati a decorrere dal conto n. 7X05022629 del 14 ottobre 2014, la stessa deve ritenersi accoglibile, atteso che, nel caso di contestazione delle fatture, è ormai pacifico che l'operatore debba fornire la prova della debenza delle singole voci di addebito, ed in particolare della corrispondenza degli importi fatturati a titolo di canoni ed di traffico agli effettivi consumi, garantendo così la trasparenza delle condizioni economiche e consentendo, nel contempo, all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS. Infatti, 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; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, 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 quindi piena prova se contestate, 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 (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'operatore inoltre, nella gestione del reclamo inviato dall'utente in ordine agli addebiti non riconosciuti, deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno.

Nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito nel corso dell'istruttoria evidenze documentali specifiche e dettagliate, tali da fondare la pretesa creditoria in ordine agli importi fatturati, oggetto di contestazione. Laddove, l'istante ha fornito prova di avere restituito, a spese proprie, gli apparati telefonici, allegando copia della bolla di reso, ancorchè la relativa gratuità era stata prospettata al momento della sottoscrizione del contratto, circostanza questa non contestata dall'operatore.

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 100,00 (cento/00), considerato che la stessa ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Sardegna e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 del sig. Solinas, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società D.A.B. S.r.l, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con n. 888011040099, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, a decorrere dal conto n. n. 7X05022629 del 14 ottobre 2014, con contestuale emissione di note di credito e con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

4. La società Telecom Italia 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, 5 novembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci