



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 143/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MOTOMAR SARDA S.R.L./TIM S.P.A.  
(GU14/416/18)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 settembre 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 del sig. Atzeni, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Motomar Sarda S.r.l., del 12 marzo 2018;

VISTI gli atti del procedimento;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

La società *Motomar Sarda S.p.A.*, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* nn. 0706051\*\*\* - 0706051\*\*\* e 0706051\*\*\*, contesta la fatturazione di importi inerenti a servizi mai usufruiti, in quanto mai attivati.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 29 luglio 2013 aderiva a un'offerta commerciale ATC, acronimo di "*Azienda Tutto Compreso*", che prevedeva un potenziamento della funzionalità delle linee preesistenti, mediante la fornitura e l'installazione di nuovi apparecchi telefonici e di nuovi *router* che consentivano il collegamento delle due sedi portuali, la sede legale di Via dei Calafati di Cagliari e la sede operativa di Marina Piccola. In sede di adesione contrattuale, la parte istante e il *dealer* di TIM S.p.A. stipulavano un'appendice al predetto contratto di fornitura, prevedendo per iscritto che il perfezionamento contrattuale sarebbe stato subordinato alla prova tecnica di effettivo funzionamento dei servizi, da effettuarsi a seguito della installazione delle apparecchiature presso le due sedi portuali. Di seguito, all'esito di una verifica tecnica espletata *in loco* dalla società TIM S.p.A. emergeva la vetustà dei cablaggi preesistenti e la relativa inadeguatezza tecnologica, quindi la necessità di adeguare l'intero sistema tecnologico; pur tuttavia, detta società si limitava a fornire presso la sede di Marina Piccola solo un "*router Samsung*" e un "*IP Phone Professional Deluxe Samsung*", ma non provvedeva all'installazione dei nuovi cablaggi e alla fornitura dei servizi oggetto di specifica contrattualizzazione.

A distanza di oltre un lustro, in data 9 gennaio 2018 la società TIM S.p.A. emetteva la fattura n. XR00000012 dell'importo di euro 11.052,26, accollando all'utenza telefonica *business* n. 070653\*\*\* regolarmente attiva e funzionante importi indebitamente fatturati a far data dal 3° bimestre 2015 a partire dal conto n. XR000000320, in quanto riferiti a due utenze telefoniche la n. 07013596\*\*\* e n. 07013595\*\*\* mai attivate.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante lo storno dell'importo di euro 11.052,26 addebitato nel conto n. XR00000012 emesso in data 9 gennaio 2018;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

## 2. La posizione dell'operatore



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 storno dell'importo di euro 11.052,26, 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 3° 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, 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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 richieste dell'utente, il gestore ha omesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili, infatti con nota del 19 novembre 2017 detta società si è limitata solo a comunicare all'istante il riaddebito sulla prima fattura utile, ovvero la n. XR00000012 di importi precedentemente fatturati relativamente a due utenze telefoniche la n. 07013596\*\*\* e n. 07013595\*\*\* mai attivate, quindi mai onorati da parte istante. Al riguardo, va specificato che sebbene l'articolo 19, comma 4, delle Condizioni generali di abbonamento preveda che "*ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom Italia, il Cliente intestatario di più contratti autorizza Telecom a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi a servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali*", la suddetta pretesa creditoria vantata dalla società TIM S.p.A. non può ritenersi fondata, atteso che in assenza di alcuna documentazione attestante la fornitura dei servizi contrattualizzati, ma mai attivati non può trovare alcuna giustificazione la fatturazione, in un'unica soluzione, di un importo eccessivamente oneroso, anche in considerazione dell'assenza di qualsivoglia preventiva informativa *favor utentis*.

Pertanto, sussiste una responsabilità della società TIM S.p.A. in ordine all'arbitraria imputazione dell'importo di cui si controverte, 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 a partire dal conto n. 3/15. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di storno degli importi fatturati a diverso titolo, non riferibili all'utenza telefonica n. 070653\*\*\* 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 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Sardegna e ha presenziato personalmente 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 l'istanza della società *Motor Sarda S.r.l.*, 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 alle utenze telefoniche n. 07013596\*\*\* e n.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

07013595\*\*\*, mediante lo storno dell'importo di euro 11.052,26 addebitato nella fattura n. XR00000012 del 9 gennaio 2018, 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

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, 18 settembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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