



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 151/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SPLUGA DI CAGNACCI & C. S.N.C./TIM S.P.A. (GU14/372/18)

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. 203/18/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*”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie*”



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza del sig. Cagnacci, in qualità di rappresentante pro tempore della società Spluga di Andrea Cagnacci & C. S.n.c., del 2 marzo 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Spluga, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestatario delle utenze telefoniche business nn. 078113347***, 078179*** e 078179***, contesta la fatturazione di importi difforni da quelli previsti nel piano tariffario originariamente sottoscritto, emessa dalla società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 8 marzo 2017 sottoscriveva un nuovo contratto denominato "Azienda Tutto Compreso in tecnologia Aethra", che prevedeva l'attivazione di nuove linee telefoniche che sostituivano le precedenti attestate su due borchie ISDN con il nuovo capofila 078179***. Di seguito, a far data dalla ricezione del primo conto l'istante riscontrava voci di addebito non riconosciute, in quanto imputate senza applicazione della condizioni economiche previste in sede di adesione contrattuale, nonché l'addebito di importi inerenti ad ulteriore contratto fisso/mobile mai attivato, in quanto afferente alle stesse utenze telefoniche oggetto della predetta contrattualizzazione. Pertanto, l'istante contestava gli importi fatturati in eccedenza e richiedeva di volta in volta una verifica contabile, nonché l'esibizione di un estratto conto riferito a tutta la fatturazione emessa ed inviata alla parte istante. Pur tuttavia, la società TIM S.p.A. perseverava nell'emissione di importi difforni da quelli convenuti contrattualmente e non forniva alcun riscontro contabile, nonostante le ripetute richieste; per giunta, in data 15 dicembre 2017 provvedeva al distacco dell'utenza telefonica n. 078179***.

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

i. la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza, oggetto di contestazione e lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti con contestuale emissione di nota di credito;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione dell'utenza telefonica n. 078179595;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

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 regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza, oggetto di contestazione, e lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti, 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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dalla Carta dei servizi TIM, 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 TIM S.p.A. in sede di udienza si è limitata a richiedere, *sic et simpliciter*, ben tre rinvii al fine di poter espletare ulteriori approfondimenti istruttori di natura contabile, 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 nonché di storno di tutti gli importi insoluti afferenti anche al precedente contratto attivo fino al 18 aprile 2017 deve ritenersi accoglibile.

Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione dell'utenza telefonica n. 078179***, atteso che la misura sospensiva che ha interessato la predetta utenza telefonica in data 15 dicembre 2017 fino al 10 gennaio 2018 per il numero complessivo di 27 giorni è stata adottata in pendenza di contestazione e generata da omessa regolarizzazione contabile. Invero, detta Società avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti al fine di individuare le fatture e il contratto telefonico a cui erano imputabili i pagamenti eseguiti e procedere alla rettifica delle fatture emesse, riscontrando nel contempo la richiesta di esibizione del relativo estratto contabile, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (*Cass. civ., sentenza n. 23304/2007*), secondo il quale *“la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della stessa”*. Pertanto, la decisione di procedere alla sospensione dell'utenza telefonica, senza preventivamente richiedere ulteriori informazioni all'istante ed eseguire i dovuti accertamenti in ordine all'abbinamento dei pagamenti dei bonifici, viola il principio di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

correttezza sancito all'articolo 1175 del *Codice civile*, nonché della buona fede nella esecuzione del contratto *ex* articolo 1375 del medesimo Codice. Per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, computato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 27 giorni di sospensione della linea telefonica RTG; parametro che dovrà essere computato in misura del doppio in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica.

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 scritto inviato a mezzo PEC del 29 dicembre 2017, 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 TIM S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di regolarizzazione contabile neppure in sede di conciliazione, limitandosi a riconoscere solo la liquidazione di un indennizzo per la predetta sospensione. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 29 dicembre 2017, in considerazione dei 183 giorni intercorrenti dal 28 gennaio 2018 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 30 luglio 2018, data di udienza discussione della presente controversia, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 183,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Infine, per quanto concerne il rimborso delle 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 innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 Spluga di Andrea Cagnacci & C. S.n.c., 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 *business* nn. 078113347***, 078179*** e 078179***, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

oggetto di contestazione e lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

3. La società TIM S.p.A. S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 405,00 (quattrocentocinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 27 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica *business* n. 078179***, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 183,00 (centottantatre/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 29 dicembre 2017, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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
Antonio Nicita

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