



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 18/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SARDA SERVIZI INDUSTRIALI /TIM S.P.A.  
(GU14/1185/18)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 gennaio 2019;

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;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie 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;

VISTA l’istanza del sig. Mantovani, in qualità di amministratore *pro tempore* della società Sarda Servizi Industriali, del 9 luglio 2018;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La società Sarda Servizi Industriali, in persona del suo amministratore *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* nn. 0703839xxx, 070381xxx e 0703495xxx, contesta la fatturazione di importi difformi da quelli previsti nel piano tariffario sottoscritto, emessa dalla società TIM S.p.A.

In particolare, l’istante, già cliente TIM, ha rappresentato che in data 2 gennaio 2018 sottoscriveva un nuovo contratto denominato “*Tutto Fibra*” al costo di euro 30,00 al mese per il numero di 48 settimane ed euro 45,00 a seguire. A fronte dell’attivazione avvenuta in data 31 gennaio 2018, 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 stessi importi inerenti alle diverse 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 copia del nuovo contratto, al fine di valutare la correttezza della fatturazione emessa ed inviata alla parte istante. Pur tuttavia, la società TIM S.p.A. perseverava nell’emissione di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente e non forniva alcun riscontro contabile, nonostante le ripetute richieste a partire dalla prima inviata a mezzo PEC in data 26 febbraio 2018; per giunta, in data 4 aprile 2018 provvedeva al distacco della linea telefonica che veniva ripristinata dopo tre giorni, per poi essere nuovamente sospesa per la stessa durata a far data dal 20 aprile 2018

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza, oggetto di contestazione e l'applicazione delle condizioni economiche inerenti al contratto n. 1 - 4Q8B6WD attivo dal 31 gennaio 2018;
- ii. la liquidazione dell'importo di euro 1.000,00 per i distacchi della linea telefonica;
- iii. la liquidazione dell'importo di euro 1.536,01 per la mancata risposta ai sette 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, 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 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. non ha fornito alcuna documentazione, né tantomeno la *brochure* commerciale allegata alla proposta di abbonamento riportante le caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Peraltro, detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei numerosi reclami. Infatti, 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. Al riguardo, l'unico riscontro documentato in copia agli atti si evince nella nota del 18 maggio 2018, che riporta la seguente dicitura *“Gentile Cliente, in riferimento alla Sua segnalazione del 14 marzo 2018, e come chiarito nel corso del colloquio del 19 aprile 2018, Le comunichiamo di avere effettuato le dovute verifiche sui nostri sistemi dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la sua richiesta. Per maggiori informazioni la invitiamo a contattare il Servizio Clienti 191”*.

Pertanto può ritenersi accertata la responsabilità della società TIM S.p.A. in ordine all'arbitraria imputazione degli importi fatturati in difformità al piano tariffario 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*, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i., di rimborso degli importi fatturati a diverso titolo, non previsti dal piano tariffario sottoscritto, atteso che l'impegno di stornare tutti gli importi insoluti afferenti al precedente contratto identificato con il numero 888011476xxx attivo fino al mese di gennaio 2018 è stato già assunto dalla società TIM S.p.A., giusto verbale formalizzato innanzi al CORECOM Sardegna in data 29 novembre 2017 inerente ad un precedente contenzioso incardinato con il deposito dell'istanza di conciliazione avvenuto in data 4 ottobre 2017.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0703839xxx, atteso che la misura sospensiva che ha interessato la predetta utenza telefonica dal 4 aprile 2018 al 6 aprile 2018 e dal 20 luglio 2018 al 22 luglio 2018 per il numero complessivo di 6 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 contratto con annesso 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 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 6 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL; 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 26 febbraio 2018, 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. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 29 dicembre 2017, in considerazione dei 265 giorni intercorrenti dal 28 marzo 2018 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 18 dicembre 2018, data di udienza discussione della presente controversia, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 265,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 Sarda Servizi Industriali, 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 all'applicazione delle condizioni economiche convenute contrattualmente e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche *business* nn. 0703839xxx, 070381xxx e 0703495xxx, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza, oggetto di contestazione, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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

i. euro 180,00 (centottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 6 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica *business* n. 0703839xxx, 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 265,00 (duecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami a partire dal primo del 26 febbraio 2018, 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

Napoli, 22 gennaio 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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