

**DELIBERA N. 2/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
FRANCE'S / TIM S.P.A.  
(GU14/249386/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 gennaio 2021;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato *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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente sig. Cavolina, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società FRANCE’S del 26/02/2020, assegnata per competenza a questa Autorità in data 28/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, con riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 0341251xxx e n. 0341254xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. nell'anno 2012 l'utente sottoscriveva un contratto di abbonamento con la società TIM S.p.A. per la fornitura del servizio voce e del servizio ADSL, previa migrazione delle predette numerazioni dalla società BT Italia S.p.A.;

b. a fronte della predetta adesione contrattuale, la società TIM provvedeva all'attivazione della sola componente dati nel mese di febbraio 2012, laddove entrambe le numerazioni non venivano attivate e risultavano "inesistenti";

c. nonostante ciò, pur a fronte di un adempimento parziale, a far data dal mese di marzo 2012 la società TIM S.p.A. inviava fatture anche relativamente alle numerazioni 0341251xxx e 0341254xxx a far data dal conto n. 8B00353260 dell'08/03/2012 con scadenza 13/04/2012;

d. a seguito di contestazioni delle fatturazioni di importi non dovuti, non riscontrate dall'operatore, nel corso dell'anno 2012 l'istante si vedeva costretta a richiedere l'attivazione di nuova linea telefonica ISDN, la n. 0341251xxx, nonché una seconda linea telefonica n. 0341251xxx in tecnologia Fibra nell'anno 2016;

e. pur tuttavia, a fronte della prosecuzione del ciclo di fatturazione inerente alle numerazioni "storiche" mai migrate, in data 27 settembre 2019 l'istante si vedeva costretta a formalizzare disdetta contrattuale a mezzo PEC. Noncurante della predetta richiesta di cessazione contrattuale più volte sollecitata dall'istante, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti alle suddette numerazioni, mai attivate.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. il rimborso totale di quanto pagato, aggravato dei disagi economici e d'immagine dall'anno 2012 all'anno 2020.

### **2. La posizione degli operatori**

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«nel merito, si contesta altresì tutto quanto dedotto ex adverso e le domande avanzate da controparte dovranno essere integralmente rigettate. La linea n. 0341251xxx risulta rientrata in Tim a partire dal 12.01.12 come linea ISDN tutto compreso e, così come*

*risulta dalla fattura n. 8B01162517, la suddetta linea ha prodotto traffico. Pertanto è evidente come il rientro in Tim sia correttamente avvenuto e la richiesta avanzata sia priva di fondamento. Controparte poi, ha sempre pagato gli importi addebitati fino al conto 2/19, dei quali chiede il rimborso. A tal proposito, è opportuno richiamare l'art. 23 delle Condizioni Generali di Abbonamento al servizio telefonico, il quale stabilisce che "I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa". Poiché il primo reclamo inoltrato da controparte relativo alla contestazione delle fatture emesse dal 2013 ad oggi è quello del 27.09.19, ampliamento oltre i termini previsti, è chiaro come non sia dovuto alcun rimborso. Alla luce di ciò è evidente la correttezza dell'operato di Tim Spa, che andrà perciò esentata da qualsivoglia responsabilità. In conclusione, si precisa che ad oggi è presente un insoluto di € 1.852,73 (doc.n.3) che dovrà essere integralmente saldato».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

### **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 concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso degli importi fatturati a far data dal conto n. 8B00353260 dell'08/03/2012 e lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato 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 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 dall'asserita ma non provata attivazione risalente al lontano 12/01/2012, 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 dalle utenze di cui si controverte e la correttezza sia delle fatture emesse a far data dal mese di marzo 2012 che delle connesse operazioni di contabilizzazione. In allegato alla memoria detta società ha prodotto in copia la sola fattura n. 8B01162517 emessa in data 09/03/2013, da cui si evince un esiguo volume di traffico verso le sole direttrici mobili della durata media da 1 a 3 minuti per un totale di 22 connessioni che da sole non sono in grado di comprovare la regolare e continua erogazione del servizio telefonico. Peraltro, la società in memoria ha inserito una tabella riepilogativa contabile "*Estratto conto – Lista fatture*" che riporta il numero di ogni singola fattura e la relativa data di emissione con riferimento alle due distinte numerazioni n. 0341/251xxx e n. 0341/254xxx, senza però dettagliare le singole voci di addebito in riferimento all'offerta commerciale "*Linea Tuttocompreso Premium*". Sul punto va aggiunto che la carenza informativa dell'operatore in ordine alle condizioni economiche applicate in sede di contabilizzazione e di successiva fatturazione è emersa *non solum* nel corso della presente istruttoria, *sed etiam* in fase di conciliazione, atteso che la società TIM S.p.A., pur non fornendo riscontro alla nota del 27 settembre 2019, si è limitata a ribadire "*la funzionalità delle linee telefoniche e la correttezza degli importi fatturati*".

Pertanto, verificata l'insussistenza di alcuna documentazione di dettaglio dei consumi prodotta dalla società TIM S.p.A. a decorrere dal mese di gennaio 2012, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società successivamente alla predetta data che possa giustificare la fatturazione degli importi imputati a qualsiasi titolo. *Ergo*, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante segnatamente al rimborso e allo storno degli importi insoluti anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 società FRANCE'S nei confronti di 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* n. 0341251xxx e n. 0341254xxx mediante lo storno degli importi allo stato insoluti e il rimborso degli importi fatturati a far data dal conto n. 8B00353260 dell'08/03/2012,

maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza con contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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, 14 gennaio 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba