



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 31/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SANNINO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1675/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 marzo 2016;

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. 656/15/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 denominato *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. Sannino, del 6 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Sannino, intestatario dell'utenza telefonica n. 3337060xxx, ha contestato la fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. nel mese di maggio 2015 a titolo di *“recesso anticipato e rate a scadere”*.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel periodo intercorrente tra il mese di gennaio - febbraio 2015, presso un negozio TIM, denominato *Il Telefonino*, con sede in Napoli, sottoscriveva uno schema contrattuale per la fornitura del servizio di telefonia mobile, comprensivo dell'acquisto a rate di un apparecchio telefonico cellulare in promozione ad euro 15,00 al mese. L'istante specifica che le condizioni commerciali sottoscritte prevedevano l'addebito su carta di credito, quale mezzo di pagamento delle rate del prezzo di vendita. In seguito, l'istante, recatosi nuovamente presso il predetto punto di vendita, riceveva comunicazione circa l'esito positivo dell'operazione. Nonostante ciò, alla ricezione di due fatture cartacee maggiorate di euro 5,00, comunque pagate, l'istante veniva a conoscenza del mancato addebito su carta di credito, come convenuto contrattualmente.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile, mediante lo storno degli importi addebitati;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per mancata gestione del piano rateale;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 30 novembre 2015, che: *« dalle verifiche effettuate nei sistemi risulta che il cliente attiva sulla linea 3337060xxx c/o il negozio sociale “Il Telefonino” di Napoli, l'offerta “ET Promo Tel 15 30 mesi”, vincolante a 30 mesi con addebito su carta di credito, prerogativa fondamentale per mantenerla attiva. Nel caso di recesso anticipato, c'è da corrispondere un corrispettivo e rate a scadere. Il prodotto abbinato all'offerta con IMEI 356978060785257 non è mai stato utilizzato su questa linea telefonica. L'offerta prevede: rata prodotto mensile di euro 15,00; canone offerta 0. Le prime due rate sono state regolarmente addebitate su carta di credito. Dalla terza rata in poi non risultano più addebitate per “operazione non permessa” dal gestore della carta di credito (doc n.1). In data 14 marzo 2015, è presente nei sistemi un KO della terza rata*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

per addebito non avvenuto su carta di credito per operazione non permessa. In data 13 aprile 2015, altro KO della quarta rata su carta di credito non avvenuto sempre per operazione non permessa. In data 13 maggio 2015, altro KO della quinta rata per addebito non avvenuto su carta di credito per operazione non permessa. In pari data l'offerta rateizzata viene cessata scaturendo l'emissione della fattura per recesso anticipato e rate a scadere di euro 669,93 (euro 249,93 per il corrispettivo anticipato e rate residue di euro 420,00). In data 4 giugno 2015, il cliente viene sollecitato, tramite SMS, al pagamento delle fatture emesse per la cessazione dell'offerta rateizzata "ET Promo Tel 15 30 mesi".

Il testo del messaggio è il seguente: "TIM 119-Gentile utente, La preghiamo di documentarci al n. 800600119 l'importo di euro 669,93 delle fatture di penale, rate scontrino, in quanto non pervenuto. Grazie". In data 27 giugno 2015, il cliente reclama tramite fax. Sostiene di non aver mai autorizzato l'addebito su carta di credito. Asserisce il cliente che l'offerta non è mai stata attiva e gli addebiti su carta di credito non sono mai avvenuti e richiede la regolarizzazione della posizione amministrativa e l'indennizzo per il disagio (doc n. 2). Dall'analisi dei sistemi gestionali di Telecom, risulta invece che il cliente ha regolarmente pagato le prime due rate con addebito su carta di credito. Le successive, risultano bloccate dal gestore della carta di credito. Perdurando la morosità ha emesso le fatture per recesso anticipato. La successiva sospensione è derivante dalla morosità del cliente. In data 15 luglio 2015, l'utenza viene disabilitata in uscita per morosità per il pagamento delle fatture non avvenuto. Il reclamo viene lavorato in data 14 ottobre 2015 con riconoscimento di un indennizzo di euro 61,92 per la ritardata risposta al reclamo scritto come da Carta dei Servizi Tim e invio di lettera da parte di Telecom (doc. n. 3). L'accredito è avvenuto sotto forma di bonus sul numero del cliente (si allega copia della schermata di accredito, doc. n.4) . In data 14 ottobre 2015, l'utenza viene riattivata a seguito istanza formulario UG pervenuta (doc. n.5). La situazione amministrativa del cliente presenta una morosità pari ad euro 669,93. La linea è attiva e si fa presente che non viene utilizzata dal cliente dal 23 marzo 2015 "».

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile, mediante lo storno degli importi addebitati non può ritenersi accoglibile, atteso che gli importi fatturati a titolo di costi per recesso anticipato e corrispettivo per rate a scadere sono legittimi, in considerazione del pagamento da parte dell'istante delle sole due prime rate del prezzo di vendita del terminale.

Sul punto, si deve evidenziare che l'agenzia Erre - Service di C., per conto del sig. Sannino, ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo, è stato possibile ricostruire



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in modo preciso e circostanziato la questione controversa solo attraverso la memoria ed il posizionamento espresso e documentato agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A.

Tanto premesso, nel caso di specie, l'accertamento di competenza di questa Autorità investe la condotta assunta dalla società Telecom Italia S.p.A. in ordine all'attivazione del servizio richiesto dall'utente: sul punto, la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto nel corso dell'istruttoria copia del piano di rateizzazione e della schermata attestante la riattivazione del servizio, avvenuta a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo in pendenza della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Campania, da cui si evince che l'offerta "*ET Promo Tel 15 30 mesi*" è stata regolarmente attivata dall'operatore a far data dal mese di gennaio 2015 e che, contrariamente a quanto asserito dall'istante, il pagamento della prima e della seconda rata del prezzo di vendita, nelle date rispettivamente del 12 gennaio 2015 e del 12 febbraio 2015, è avvenuto secondo le modalità prescritte nelle condizioni contrattuali, ossia a mezzo addebito su carta di credito. Peraltro, dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia della schermata di rateizzazione prodotta dall'operatore, è emerso che l'addebito per il pagamento delle rate di vendita successive alla seconda è stato negato dal gestore emittente della carta di credito.

Invero, con l'avvio della presente procedura l'istante ha inteso sollevare una sorta di eccezione di inadempimento, ai sensi dell'articolo 1460 del codice civile, beneficiando del criterio di riparto invertito dell'onere della prova alla luce dell'orientamento espresso dalla Corte di Cassazione, secondo il quale "*il debitore eccipiente si limiterà ad allegare l'altrui inadempimento ed il creditore agente dovrà dimostrare il proprio adempimento ovvero la non intervenuta scadenza dell'obbligazione*" (Cass. civ., sentenza n. 3373/2010). Infatti, mentre l'operatore ha dimostrato di aver provveduto all'attivazione dell'offerta sull'utenza di cui controverte e di aver risolto di diritto il contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del codice civile, solo a seguito del mancato pagamento da parte dell'utente delle 3 rate del prezzo di vendita a far data dal mese di marzo 2015, l'istante non ha provato di aver provveduto al pagamento delle fatture cartacee, non meglio precisate, a cui fa riferimento nell'istanza, allegando copia delle relative ricevute di pagamento. Pertanto, sul punto va menzionato l'orientamento espresso dalla Suprema Corte, secondo il quale "*l'applicazione del principio dell'onere della prova determina la soccombenza della parte onerata della dimostrazione dei relativi fatti costitutivi della propria pretesa*" (Cass. civ., sentenza n. 5735/2011).

Parimenti, con riferimento alle richieste dell'istante di cui ai punti *ii*) e *iii*), di liquidazione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale e per mancata gestione del piano rateale si ritiene che le stesse non sono accoglibili, in quanto non contemplate dal Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

Da ultimo, va evidenziata la condotta interventista assunta dalla società Telecom Italia S.p.A., in quanto la stessa ha comunque provveduto alla riattivazione del servizio telefonico, sospeso legittimamente previo sollecito di pagamento della morosità pendente, come dimostrato dall'invio di sms in data 4 giugno 2015, in cui si specificava la causa della cessazione dell'offerta rateizzata e della conseguente fatturazione emessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce di quanto sopra esposto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Sannino, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 15 marzo 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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