



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 39/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SCOGNAMIGLIO/TIM S.P.A.
(GU14/811/18)**

L'AUTORITÀ

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

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;

VISTA l'istanza del sig. Scognamiglio, del 17 maggio 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

Il sig. Scognamiglio, intestatario dell'utenza telefonica n. 0815960xxx, contesta la fatturazione di importi difforni da quelli previsti nel nuovo piano tariffario sottoscritto, emessa dalla società TIM S.p.A., nonché la ritardata lavorazione della richiesta di disdetta contrattuale e la conseguente perdita della numerazione.

In particolare, l'istante, già cliente TIM, ha rappresentato che in prossimità della scadenza dell'offerta contrattuale prevista per il mese di giugno 2016, contattava il servizio clienti TIM per modificare il piano tariffario da "Tutto Fibra" a un'offerta promozionale che prevedesse soltanto la linea ADSL. A seguito della richiesta di cambio profilo tariffario, nonostante numerosi solleciti telefonici, la società TIM S.p.A. non provvedeva all'attivazione della nuova offerta e perseverava nella fatturazione di importi inerenti all'originario piano tariffario che alla scadenza prevedeva un significativo aumento del canone mensile. A fronte della fatturazione indebita e dell'assenza dei servizi a far data dal 30 dicembre 2016 segnalata a mezzo fax in data 3 gennaio 2017, l'istante richiedeva il passaggio ad altro operatore che non veniva gestito dalla società TIM, al punto che l'istante si vedeva costretto a formalizzare disdetta contrattuale in data 28 febbraio 2017 mediante l'invio di raccomandata A.R. e di fax del 2 marzo 2017 e a richiedere una nuova linea telefonica con la società Fastweb S.p.A., con conseguente perdita della numerazione "storica". Ciononostante la società TIM S.p.A. con nota del 24 marzo 2017 comunicava di non avere potuto evadere la richiesta di cessazione della linea telefonica, reiterando al contempo l'emissione e l'invio di fatture non dovute per i periodi di disservizio per il periodo successivo alla richiesta di disdetta contrattuale del 28 febbraio 2017.

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

i. la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza a far data dal mese di giugno 2016, oggetto di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contestazione e lo storno degli importi emessi nel periodo di mancata fruizione del servizio;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del nuovo profilo tariffario richiesto a seguito della modifica contrattuale;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata gestione della procedura di migrazione, per la ritardata gestione del recesso e per la perdita della numerazione

iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

v. 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 parzialmente 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 dal mese di giugno 2016 ovvero dalla richiesta di cambio del profilo tariffario, 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 7 febbraio 2017, che riporta la seguente dicitura *“a seguito della segnalazione pervenuta il 12 gennaio 2017 siamo spiacenti di comunicarti che le informazioni da te fornite non sono sufficienti a consentirne la lavorazione. Ti informiamo altresì di aver tentato di contattarti nei giorni scorsi, purtroppo senza successo, al fine di completare i dati in nostro possesso e dar corso alla tua richiesta”*.

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 in eccedenza a far data dal mese di giugno 2016, nonché di storno di tutti gli importi allo stato insoluti afferenti al periodo di disservizio e alla richiesta di disdetta contrattuale del 28 febbraio 2017.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del nuovo profilo tariffario richiesto a seguito della modifica contrattuale, non essendo tale fattispecie contemplata dal *Regolamento sugli indennizzi*. Al pari, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che a fronte della ritardata lavorazione della disdetta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contrattuale e della conseguente fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Peraltro, da quanto acquisito agli atti, ed in particolare dalla copia del modulo di disdetta contrattuale sottoscritto dall'istante, inviato a mezzo raccomandata A.R. n. 05024881762 - 1 del 28 febbraio 2017 non può ravvisarsi in capo alla società TIM S.p.A. alcuna responsabilità in ordine alla perdita della numerazione "storica" in ragione del fatto che l'istante ha richiesto la mera dismissione della linea telefonica e la società TIM sia pure con ritardo ha processato la richiesta di cessazione "standard" della stessa; ergo non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo neppure in riferimento all'asserita, quanto non provata, mancata migrazione, in assenza peraltro di alcun tracciamento di relativa richiesta.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto iv., deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo scritto inviato a mezzo fax del 3 gennaio 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. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 3 gennaio 2017, in considerazione dei 468 giorni intercorrenti dal 2 febbraio 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 16 maggio 2018, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo computato nella misura massima 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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente procedura;

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 parzialmente l'istanza del sig. Scognamiglio, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0815960xxx, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza a far data dal mese di giugno 2016, oggetto di contestazione, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e mediante lo storno degli importi fatturati allo stato insoluti, con emissione di relative note di credito e con ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società TIM S.p.A. S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami a partire dal primo del 3 gennaio 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, 22 febbraio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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