



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 41/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S.V.A.P. / TIM S.P.A.
(GU14/1493/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 marzo 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. 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*” di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Fusinaz, in qualità di Vice Presidente della Società S.V.A.P., dell’8 agosto 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La Società S.V.A.P., in persona del Vice Presidente, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 888011429926, contesta la fatturazione arbitraria degli importi imputati nel conto n. 7X01449398 del 14 aprile 2017.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a fronte dell'attivazione avvenuta in data 30 novembre 2016 dell'offerta commerciale "M2M Internet Base 1" per l'utilizzo di 65 schede dati adibite alla geo-localizzazione dei mezzi per il servizio di trasporto pubblico, riscontrava l'impossibilità di usufruire del servizio richiesto a causa della totale assenza della copertura di rete. Pertanto, a distanza di tre mesi l'istante richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento a far data dal 14 marzo 2017, in quanto, nonostante le rassicurazioni fornite dall'agente TIM in ordine all'implementazione di lavori di migioria della copertura del segnale, la funzionalità di rete radiomobile continuava d essere inesistente. Di seguito, alla ricezione del conto n. 7X01449398 del 14 aprile 2017 dell'importo di euro 7.036,62, regolarmente pagato mediante disposizione di bonifico bancario, l'istante contestava il relativo addebito e ne richiedeva il rimborso. Pur tuttavia, la società TIM S.p.A. non forniva alcun riscontro.

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

i. la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante il rimborso dell'importo di euro 7.036,62 addebitato nel conto n. 7X01449398 del 14 aprile 2017.

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 rimborso dell'importo di euro 7.036,62 addebitato nel conto n. 7X01449398 del 14 aprile 2017, 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

In relazione alla *res controversa* la società TIM S.p.A. in sede di udienza si è limitata a ribadire, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, limitandosi ad esibire copia di una perizia tecnica di parte attestante il controllo di rete effettuato su mappa Umts nella frazione Plan Felinaz (AO), da cui emerge *ictu oculi* la sussistenza delle criticità di ricezione segnalate dall'istante, anche alla luce della peculiarità della tipologia contrattuale riportata nel prospetto relativo alle “*Condizioni offerta Machine to Machine*”, ove il servizio M2M viene così definito e descritto: “[i]l profilo tariffario M2M consente di effettuare traffico internet/intercom, wap, sms: più in generale il profilo M2M consente di svolgere applicazioni dedicate all'Azienda che richiedono esclusivamente una connettività dati ...Le M2M hanno la caratteristica di essere bloccate al traffico in fonia entrante ed uscente; le M2M sono abilitate in maniera nativa alla sola trasmissione di dati ed sms.”.

Nel caso di specie, sebbene non sussistano i presupposti per la liquidazione di indennizzi e/o rimborsi a fronte dell'assenza di copertura di rete, atteso che la Carta dei Servizi di TIM S.p.A. si riferisce esclusivamente ai casi di irregolarità nel collegamento telefonico per i quali sussiste l'obbligo della predetta società di intervento atto alla risoluzione degli eventuali guasti nella tempistica prevista, su segnalazione inviata dall'istante contestualmente al verificarsi del disservizio o nel corso del suo protrarsi, tuttavia è possibile comunque rilevare a carico dell'operatore la responsabilità in ordine alla scorretta gestione dell'utente, in quanto la società TIM S.p.A. *in primis* non ha informato l'istante in ordine alla non fattibilità tecnica di erogazione regolare e continua del servizio di connettività; *in secundis* non ha fornito alcuna delucidazione in ordine agli importi contestati.

Invero, la *res controversa*, in termini civilistici, rientra nella fattispecie prevista dall'articolo 1256 del codice civile, che assume in considerazione l'impossibilità della prestazione che non è riconducibile alla responsabilità del debitore, in quanto ordinariamente dipende dal caso fortuito, da forza maggiore o da altri eventi di natura oggettiva non riconducibili alla condotta dei soggetti implicati nel singolo rapporto obbligatorio.

Pertanto, nella fattispecie in esame trova il principio secondo cui, per il combinato disposto degli articoli 1256 e 1243 del codice civile, l'obbligazione del soggetto, la cui prestazione è divenuta per causa a lui non imputabile impossibile, costituisce causa di estinzione dell'obbligazione, sicché colui che non può rendere la prestazione divenuta intanto impossibile, non può chiedere la relativa controprestazione e deve restituire quella che abbia già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di rimborso dell'importo di euro 7.036,62 addebitato nel conto n. 7X01449398 del 14 aprile 2017, oggetto di contestazione, può ritenersi accoglibile.

Infine, per quanto concerne le 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 avviato sia la procedura conciliativa presso il CORECOM Valle d'Aosta che la presente procedura, nel corso delle quali la società TIM S.p.A. ha tenuto un comportamento ostruzionistico, in dispregio al *favor utentis*;

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 del sig. Fusinaz, in qualità di rappresentante della società S.V.A.P., 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 al contratto identificato con il codice cliente n. 888011429926, mediante il rimborso dell'importo di euro 7.036,62 addebitato nel conto n. 7X01449398 del 14 aprile 2017 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 la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 9 marzo 2018

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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