



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 8/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LASER SERVIZI / TIM S.P.A.
(GU14/1633/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 gennaio 2017;

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. Fredu, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Laser Servizi, del 20 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Laser Servizi, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 888010243917, contesta la fatturazione arbitraria degli importi imputati a titolo di traffico dati web emessa dalla società TIM S.p.A. a decorrere dal conto n. 1858783 del 15 giugno 2016.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a fronte della sottoscrizione avvenuta nel mese di novembre 2014 di un contratto che prevedeva un costo bimestrale di circa euro 200,00 per l'utilizzo di schede dati adibite alla rilevazione del sistema di presenze aziendali, riscontrava a far data dal mese di giugno 2016 l'addebito di importi inerenti ad un traffico dati anomalo ed eccedente ai consumi medi. Alla ricezione del conto n. 1858783 del 15 giugno 2016 dell'importo di euro 1.198,65, regolarmente pagato, l'istante contestava il relativo addebito e richiedeva la documentazione di dettaglio del traffico. Pur tuttavia, la società TIM S.p.A. perseverava nell'emissione di importi difforni da quelli convenuti contrattualmente ed inviava all'istante solo la copia del *report* di traffico inerente alla fattura n. 4505520 del 15 dicembre 2016 dell'importo di euro 2.811,61. Di seguito l'istante, riscontrando connessioni anomale generate nel mese di dicembre 2016, formalizzava reclamo, senza però riceverne riscontro,

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante il rimborso dell'importo di euro 1.198,65 addebitato nel conto n. 1858783 del 15 giugno 2016 e lo storno degli importi allo stato insoluti;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo e per assenza di trasparenza contrattuale;
- iii. 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 rimborso dell'importo di euro 1.198,65 addebitato nel conto n. 1858783 del 15 giugno 2016 e di storno degli importi allo stato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

insoluti, 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.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che *“è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza”* (delibera n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

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, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, garantendo la sicurezza del sistema da possibili intrusioni esterne, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 179/03/CSP.

A fronte delle segnalazioni e delle richieste dell'utente, il gestore ha omesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli e accertamenti effettuati, limitandosi a produrre copia di un *report* attestante un volume di connessioni anomale generate nel mese di dicembre 2016; in particolare, in data 21 dicembre 2016 si evince un traffico dati della durata di 114 ore, 36 minuti e 40 secondi.

Al riguardo, la società TIM S.p.A. non ha fornito evidenza nel corso della presente procedura di una perizia tecnica attestante gli eventuali controlli di rete.

Nel caso di specie, dunque, è possibile rilevare a carico dell'operatore la responsabilità in ordine alla scorretta gestione dell'utente, in quanto la società TIM S.p.A., non fornendo alcuna delucidazione in ordine agli importi contestati, non ha informato l'istante al fine di limitare il livello dei successivi consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto, Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di rimborso dell'importo di euro 1.198,65 addebitato nel conto n. 1858783 del 15 giugno



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2016 e di storno degli importi allo stato insoluti, oggetto di contestazione, può ritenersi accoglibile.

Di converso, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per assenza di trasparenza contrattuale, atteso che detta fattispecie non è contemplata dal vigente quadro regolamentare di cui all'articolo 19, comma 4 e di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto il *report* prodotto in copia agli atti si sostanzia nella mera richiesta di documentazione contabile.

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 Sardegna 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 parzialmente l'istanza del sig. Fredu, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Laser Servizi, 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. 888010243917, mediante il rimborso dell'importo di euro 1.198,65 addebitato nel conto n. 1858783 del 15 giugno 2016 con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e lo storno degli importi allo stato insoluti, oggetto di contestazione, con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'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.



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.

Roma, 18 gennaio 2018

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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