



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 92/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MATTEU / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 366/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 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. 88/16/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. Matteu, del 29 febbraio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Matteu, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 078946xxx, contesta l'arbitraria fatturazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente, nonché il malfunzionamento che ha interessato il servizio ADSL dal mese di luglio al mese di ottobre 2015.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 16 settembre 2014 aderiva all'offerta commerciale "Tim Smart", che prevedeva la fornitura del servizio di telefonia fissa con chiamate illimitate verso tutti ed internet illimitato al costo di euro 66,00 al bimestre. Solo successivamente all'attivazione della predetta offerta, a decorrere dalla fattura n. RR01262600 del 10 novembre 2014 l'istante riscontrava, con sorpresa, l'addebito di importi in eccedenza fino al conto n. RR01691343 del 5 novembre 2015. Nonostante ripetute contestazioni, la società Telecom Italia S.p.A. non rispettava le suddette condizioni economiche e non forniva alcuna spiegazione in ordine a quanto segnalato dall'istante, perseverando, di seguito, nella fatturazione difforme a quella convenuta in sede contrattuale. Inoltre, nonostante ripetute segnalazioni di disservizio che interessavano il servizio ADSL che funzionava "ad intermittenza" dal mese di luglio al mese di ottobre 2015, la società Telecom Italia S.p.A. non forniva riscontro alle richieste di assistenza tecnica; pertanto, il disservizio segnalato veniva risolto solo nel mese di ottobre 2015.

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 partire dal conto n. 6/14;
- ii. liquidazione di un indennizzo per l'applicazione di servizi/profilari tariffari non richiesti;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL dal mese di luglio al mese di ottobre 2015 per un totale di 92 giorni;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza di discussione della controversia si è limitata a riconoscere solo il rimborso degli importi fatturati in eccedenza.

Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. inerisce alla fatturazione del servizio secondo una tariffazione difforme da quella prospettata in sede adesione dell'istante all'offerta commerciale, in quanto la società medesima non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche, né ha fornito copia del contratto, della relativa *brochure* con le annesse condizioni generali e con l'indicazione analitica della "*price list*", al fine di comprovare la veridicità delle informazioni rese all'istante e quindi la correttezza della conseguente fatturazione.

All'esito di quanto emerso in corso di istruttoria ed in ragione del summenzionato inquadramento, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), in quanto la condotta assunta dalla società Telecom Italia S.p.A. non è conforme a quanto previsto dall'articolo, 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*". Nello specifico, la predetta società, fatturando il servizio secondo una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di adesione contrattuale, non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS. Infatti, 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; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, 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 quindi piena prova se contestate, 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 (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437). L'operatore inoltre, nella gestione del reclamo inviato dall'utente in ordine agli addebiti non riconosciuti, deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno.

Nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito nel corso dell'istruttoria evidenze documentali specifiche e dettagliate, tali da fondare la pretesa creditoria in ordine agli importi fatturati, oggetto di contestazione.

Tuttavia, la *res controversa* non attiene all'applicazione di un profilo tariffario non richiesto, ma nella fatturazione di importi non rispondenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale. Pertanto, in ragione del summenzionato inquadramento, la richiesta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per “*applicazione di servizi e profili tariffari non richiesti*” non deve ritenersi accoglibile.

Di converso, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL dal mese di luglio al mese di ottobre 2015, la stessa può ritenersi accoglibile, atteso che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente al funzionamento “ad intermittenza” del servizio ADSL e alla ritardata riparazione del predetto disservizio.

Nello specifico, si deve rilevare che la prima segnalazione di guasto è stata inviata dall'istante in data 31 luglio 2015, come si evince dalla copia del retrocartellino prodotto agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A. con nota del 9 maggio 2016 in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria; al riguardo, dalla disamina del predetto sistema di rilevazione di guasti si evince che, nel periodo oggetto di contestazione, sono presenti quattro segnalazioni inviate dall'istante nelle date rispettivamente del 31 luglio 2015, del 28 agosto 2015, del 4 settembre 2015 e del 17 settembre 2015. Orbene, poiché per le prime tre segnalazioni è presente la sola data di chiusura del *trouble ticket* ma non la data di “*fine disservizio*”, si deve ritenere che il malfunzionamento del servizio ADSL, segnalato *in primis* dall'istante in data 31 luglio 2015, è stato risolto definitivamente solo in data 19 settembre 2015. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società Telecom Italia S.p.A. dal fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 48 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL inerente alla numerazione n. 078946xxx, si deve evidenziare che l'irregolare erogazione del servizio telefonico, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il numero di 48 giorni dal 2 agosto 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 31 luglio 2015, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 19 settembre 2015 (data di ripristino della piena funzionalità del servizio ADSL) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Da ultimo non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami di cui al punto *iv*), in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun documento comprovante l'invio e la successiva ricezione da parte della società Telecom Italia S.p.A. di qualsivoglia missiva che possa pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, *lett. d*), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

150,00 (centocinquanta/00), l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso la commissione di conciliazione paritetica e si è fatto assistere nella presente procedura;

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

DELIBERA

Articolo 1

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

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile inerente all'utenza telefonica *business* n. 078946xxx, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza a decorrere dalla fattura n. RR01262600 del 10 novembre 2014, in conformità alle condizioni economiche prospettate in sede contrattuale, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare 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 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 48 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL inerente alla risorsa numerica n. 078946xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

4. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, 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

Napoli, 19 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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