



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.84/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 del mese di dicembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
	X
	X
X	
X	

DELIBERA N. 84/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 2244/C del 5 marzo 2018)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/12/2018;

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 L.R. n.20/2000 “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

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 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”*;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: *“Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb”*;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 5 marzo 2018, prot. n. 2244/C, contro Tim S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 05/03/2018, ha lamentato addebiti ingiustificati nella fattura del mese di aprile 2017 e la sospensione della linea telefonica.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. *“La Tim, in data 06.04.17, inviava alla ditta [REDACTED] (titolare dell'utenza business [REDACTED]) la fattura [REDACTED] dell'importo di € 215,07, fattura che non veniva pagata per mancato riconoscimento degli importi indicati nella stessa. In particolare € 34,29 per chiamate a pagamento, disabilitate al momento della sottoscrizione contrattuale, come si evince dai documenti fiscali, nonché € 100,00 per anticipo conversazioni, nonostante la richiesta di addebito sul c/c contestuale alla sottoscrizione del contratto”.*
- b. *“A seguito del mancato pagamento, la Tim sospendeva il servizio, arrecando alla suindicata ditta notevoli disagi lavorativi che inducevano il titolare a passare ad altro operatore”.*
- c. *“Nonostante ciò, la Tim continua a tutt'oggi ad inviare fatture di pagamento per un servizio non più attivo”.*

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) *“Storno posizione debitoria”;*
- ii) *“Indennizzo conciliativo di € 1.000,00”.*

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim Italia S.p.A. nel rispetto dei termini procedurali, con memoria trasmessa a mezzo mail in data 21.05.2018, ha preliminarmente rilevato che *“in riferimento all'istanza di definizione dalle verifiche effettuate nei sistemi in uso Telecom Italia, gli addebiti in contestazione risultano essere corretti, in quanto si tratta di traffico in uscita effettuato dall'utenza in contestazione, e rientrante tra i costi addebitati all'utente”*. In merito ha evidenziato che *“l'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che : i reclami relativi ad importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa...Il cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura entro la data di scadenza della stessa...qualora il reclamo non venga accettato il cliente è tenuto al pagamento degli importi ancora dovuti”*. In relazione ha ciò a sottolineato che *“l'utente ha omissso l'intero pagamento di tutti i conti telefonici accumulando una morosità pari a €441,40 a fronte di un debito, in contestazione pari ad € 34,29. Non si ravvedano, pertanto, inadempimenti da parte dell'operatore convenuto, appare invece plausibile condannare la condotta dell'istante (mancato pagamento dei conti telefonici), contraria ai propri obblighi contrattuali, in quanti il rapporto di utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni : da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. La presenza di morosità ha comportato la cessazione dell'utenza telefonica in data 01.12. 2017.”* Sul punto ha precisato che l'art. 20 delle C.G.A. rubricato *“Sospensione per ritardato pagamento”* stabilisce che *“Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata”*. Come prassi ormai consolidata il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione e pertanto la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura nel caso di ritardato pagamento anche di una sola bolletta, rappresenta una specificazione contrattuale applicabile di inadempimento dell'utente. L'art. 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori delle telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera Agcom 173/07/Cons) prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo *“ ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti.”*

Ha osservato che il comportamento dell'utente nell'omettere il pagamento dei conti telefonici nella loro totalità è contrario agli obblighi contrattuali.

Sulla base di quanto sopra, Tim Italia ha concluso per il rigetto dell'istanza.

L'istante, per il tramite del suo legale, con memoria di replica depositata in data 17.05.2018, nel riportarsi integralmente a quanto rappresentato nel formulario GU14, ha ulteriormente precisato quanto segue che *“ All'udienza del 22.02.2018, dinanzi al funzionario Co.re.Com della Regione Basilicata, il rappresentante della Tim Italia S.p.A.,*

proponeva all'istante, nell'intento di risolvere bonariamente la controversia de qua, lo storno parziale della posizione debitoria. Ebbene se non ci fosse stata alcuna responsabilità ascrivibile alla società TIM Italia S.p.A in ordine ai fatti oggetto della controversia in esame, la stessa società, non avrebbe proposto alcuno storno parziale."

Pertanto, ha richiesto "lo storno di tutto il debito esistente, un indennizzo conciliativo così come previsto dal Regolamento applicabile al caso di specie nonché il risarcimento di tutti i danni subiti".

3. Motivazione della decisione

Osservazioni in rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Nel merito

Sulla richiesta di storno dei costi addebitati per chiamate verso "numeri speciali Telecom Italia e numeri speciali Wind" si osserva quanto segue:

Con l'istanza di definizione della controversia la ditta Mobili e Mobili di Salvatore Nicola, ha contestato la legittimità dell'importo € 34,29 per chiamate a pagamento, addebitato sul conto di aprile 2017, affermando che tali chiamate verso i numeri speciali erano disabilitate sulla propria linea.

In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, 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), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

Neppure le risultanze del contatore centrale 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 (Cass. Civ. sez. III 15/03/2004 n. 5232).

Conformemente all'orientamento giurisprudenziale ora evidenziato, l'AgCom ha ribadito 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”* (delibera n. 10/05/CIR).

Gli obblighi del gestore, inoltre, non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha più volte ritenuto, 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 ed senso conforme Delibera n. 33/10/CIR).

Ne discende che l'utente non è tenuto a pagare gli importi addebitati in fattura, quando il gestore telefonico non sia in grado di vincere le contestazioni puntuali e precise dell'utente relativamente ai dati esposti nella fattura o ai tabulati telefonici, ovvero per chiamate effettuate **verso numerazioni speciali e/o satellitari**, qualora il traffico contestato sia riconducibile a probabili intrusioni esterne sulla linea.

Com'è noto, da un po' di tempo le bollette telefoniche di decine di migliaia di utenti presentano una voce supplementare definita **«numeri speciali Telecom Italia»**, in cui vengono addebitate cifre di solito non grandi (nell'ordine di 1 euro o al massimo 2 o 3 euro). In alcuni casi però, causa la connessione a Internet e forse per inserimenti incontrollati e criptati, la cifra sale a 30-40 euro e più.

E' quanto accaduto nel caso di specie all'utente che ha contestato la fattura n. [REDACTED] affermando nella nota del 25.09.2017 di *“non aver mai effettuato chiamate ai numeri a pagamento”*.

Dall'istruttoria si rileva, inoltre che il gestore, nel dedurre la correttezza degli addebiti con la lettera 28 giugno 2017 (di cui, per inciso, non viene data evidenza della corretta notifica all'utente), non ha offerto alcuna prova di aver messo in atto le opportune

verifiche tecniche, limitandosi esclusivamente ad affermare che, dopo “*aver effettuato le dovute verifiche*”, non meglio definite né descritte, le chiamate contestate risultavano di competenza della società in quanto generate da utenze alla medesima intestate.

L'operatore, dunque, non ha dato prova di aver effettuato i dovuti accertamenti tecnici volti a garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni, in osservanza a quanto disposto dall'art. 8, comma 6, Del. 179/03/CSP; né, benché onerato in tal senso (cfr. Corecom Lazio, Del. 23/11/CRL), ha fornito piena prova dell'esattezza dei dati posti a base delle fatture contestate.

Tutti questi elementi, unitariamente considerati, inducono a ritenere fondata la domanda dell'utente. Pertanto, si ritiene che l'operatore TIM Italia sia tenuto a stornare l'importo di € 34,29 dalla fattura di € 215,07 n. 8T00316474 emessa in data 06.04.2017 (scadenza 07.06.2017) .

L'utente, nell'istanza introduttiva e nella memoria difensiva, ha lamentato, tra l'altro, l'addebito, sempre nella predetta fattura, della somma di Euro 100,00 a titolo “*anticipo conversazioni*”, deducendone la non debenza *in quanto aveva fatto richiesta di addebito della fatturazione sul proprio conto corrente contestualmente alla sottoscrizione del contratto*”.

Ai sensi dell'art. 22 (*Mezzi di garanzia*) delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base, reperibili sul sito internet di Telecom Italia e valevoli per tutti i contratti di telefonia fissa:

1. *al momento della richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito, ovvero concordare con TIM la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In mancanza, è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di TIM, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre. Per ogni nuovo Contratto ad uso di abitazione privata, detta somma è pari al 10% del contributo di attivazione. Per gli altri Contratti l'ammontare dell'anticipo viene concordato con il Cliente sulla base del tipo di attività svolta e comunque consiste in un importo minimo pari al contributo di attivazione.*
2. *l'anticipo conversazioni è addebitato sulla prima Fattura successiva all'attivazione del Servizio. TIM si riserva la facoltà di subordinare il perfezionamento del presente Contratto ovvero l'attivazione del Servizio qualora il Cliente si rifiuti di fornire la suddetta garanzia. Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia conferisce a TIM la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c..*

3. *La somma versata a titolo di anticipo conversazioni non costituisce deposito e viene restituita al Cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità all'articolo 1851 c.c., con la conseguente facoltà per TIM di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente.*
4. *L'anticipo conversazioni viene restituito di norma a compensazione dell'ultima Fattura da inviarsi entro 90 giorni dalla cessazione del Contratto. Qualora nell'ultima Fattura non vi sia sufficiente capienza, la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali calcolati a partire dalla data di scadenza dell'ultima Fattura.*
5. *Il Cliente che ha versato l'anticipo conversazioni ha in ogni momento la facoltà di richiedere la domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito, ovvero concordare con TIM la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In tal caso ha diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni in conformità all'articolo 1851 c.c., tramite accredito nelle Fatture immediatamente successive.*

L'anticipo conversazioni è dunque una somma richiesta da Telecom a titolo di garanzia per eventuali futuri mancati pagamenti delle fatture, nel caso in cui l'utente, in sede di sottoscrizione del contratto, non chieda *“la domiciliazione delle fatture su un proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero”* non concordi *“con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia”*; il mancato rilascio dei mezzi di garanzia costituisce condizione risolutiva dell'abbonamento ai sensi dell'art. 1456 c.c.; il cliente ha la facoltà di chiedere la domiciliazione delle fatture ovvero di concordare con Telecom la prestazione di altri mezzi idonei di garanzia in ogni momento del rapporto contrattuale e, in tal caso, avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni già corrisposto, tramite accredito nelle fatture immediatamente successive.

La somma versata a titolo di “anticipo conversazioni” sarà in ogni caso restituita da Telecom all'utente al termine dell'abbonamento, fatta salva la facoltà di Telecom di compensare in tutto o in parte l'importo con eventuali fatture insolute.

La predetta somma è, dunque, senz'altro dovuta, a nulla rilevando che l'utente abbia dedotto di aver fatto più volte richiesta al servizio clienti TIM di domiciliazione della fatturazione sul proprio conto corrente. Sul punto, si osserva che sebbene l'operatore abbia posto in essere un comportamento scorretto non dando seguito alla richiesta di domiciliazione, tale comportamento, non improntato ai canoni di correttezza, tuttavia non dà luogo a fattispecie suscettibile di indennizzo ai sensi del *Regolamento* di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS e, comunque, si tratta di materia che esula dalla competenza dell'organo adito.

Inoltre, l'utente sostiene che la richiesta di domiciliazione era altresì contestuale alla sottoscrizione del contratto, ma non fornisce prova in tal senso. Agli atti, infatti, nessuna delle parti, ha depositato copia del contratto onde poter accertare la presenza di tale esplicita richiesta.

A ciò si aggiunga che l'istante non ha neppure dedotto e provato di avere proposto reclamo avverso la fattura contenente il predetto addebito entro il termine di scadenza della fattura (07.6.2017), così come disposto dall'art. 23 delle C.G.A. TIM.

Per di più, in relazione al connesso profilo della contestazione della bolletta telefonica, l'utente è comunque tenuto al pagamento della fattura per la parte dei servizi non contestati. La circostanza della mancata evasione della richiesta di domiciliazione della bolletta da parte dell'operatore non può essere, in conformità ai principi di buona fede e diligenza nell'esecuzione del contratto, motivo sufficiente ad esimere l'utente dai pagamenti dovuti.

Circa la richiesta di indennizzo per sospensione del servizio, si rileva che dalla documentazione in atti non è possibile determinare l'arco temporale che ha interessato detta sospensione: l'unico riferimento, infatti, è contenuto in una nota dell'istante (comunicazione del 03.11.2017) nella quale si legge: *“Vi comunico che avete emesso una fattura non dovuta perché avete interrotto il servizio alla data del 28.7.2017.”*

L'impossibilità di determinare la durata di detta sospensione determina l'assoluta genericità della richiesta che pertanto non può essere accolta.

Per le stesse ragioni, l'indeterminatezza del periodo di sospensione comporta altresì il non accoglimento della richiesta di storno della fatturazione emessa durante tale periodo.

In ordine alla doglianza relativa all'emissione di fatturazione nonostante la cessazione del servizio, occorre precisare che l'utente non specifica in quale data sia avvenuta la cessazione della linea telefonica. Pertanto, si deve far necessariamente riferimento a quanto dichiarato sul punto dall'operatore, il quale nella propria memoria difensiva afferma che *“La presenza di morosità ha comportato la cessazione dell'utenza telefonica in data 01.12. 2017.”*

Dunque, la data di cessazione è l'01.12. 2017. Tuttavia, l'utente non ha prodotto fatturazione successiva a tale periodo.

La parte istante ha avanzato la richiesta di storno di tali fatture senza né allegare, né indicare le fatture oggetto di contestazione. L'istante non ha fornito alcuna prova a giustificazione di quanto richiesto. In merito l'Autorità Garante per le Comunicazioni ha stabilito in materia di onere della prova che *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”* (ex plurimis Delibera Agcom n. 70/12/CIR e n. 91/15/CIR e Determinazione Corecom Toscana n. 3/17).

Si ritiene, pertanto che la richiesta di storno di tali fatture non meriti accoglimento, stante l'impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati, considerata la mancanza delle fatture contestate che potesse consentire di circoscrivere il periodo di riferimento e gli importi contestati.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 5 marzo 2018, prot. n.2244/C, dall'utente [REDACTED] vs Tim S.p.A.;

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

- 1) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'importo € **34,29** (trentaquattro/29) addebitato nella n. 8T00316474 di € 215,07 emessa in data 06.04.2017(scadenza 07.06.2017);
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € **100,00** (cento/00) a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

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.

DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte