



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 116/18/DTC/Gu14/900/18**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**QUINZII / TIM S.P.A.**

IL DIRETTORE

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*", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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*";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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 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;

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;

VISTA l’istanza del 1° giugno 2018 acquisita al protocollo generale al n. 43996/18, con la quale il sig. Quinzii ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società TIM S.p.A.;

VISTA la nota del 6 giugno 2018 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del summenzionato regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 2 ottobre 2018;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. Quinzii, intestatario dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3336108XXX, ha contestato l’arbitrario addebito da parte della società TIM S.p.A. di importi non convenuti contrattualmente.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 23 marzo 2016 aderiva ad un'offerta commerciale che prevedeva l'addebito su carta di credito di euro 10,00 mensili, sottoscrivendo contestualmente un contratto di abbonamento per conto del coniuge al costo di euro 20,00 mensili. A far data all'attivazione della predetta offerta, l'istante riscontrava, con sorpresa, l'addebito mensile di euro 20,00 in luogo di euro 10,00 imputato a titolo di "Tim Passepartout Plus" su carta di credito recante codice titolare n. 014764XXX, come previsto in sede di adesione contrattuale. Nonostante le contestazioni in ordine alla predetta voce di addebito mensile e i ripetuti reclami, la società TIM S.p.A. non forniva alcun riscontro alla richiesta di informazioni e chiarimenti.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. il rimborso degli importi addebitati dal mese di aprile 2016; ii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione di profili tariffari e/o servizi accessori non richiesti; iii. il rimborso delle spese procedurali. La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento*.

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 TIM S.p.A. inerisce esclusivamente 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., di rimborso degli importi imputati a titolo di "Tim Passepartout Plus", in quanto la condotta assunta dalla società TIM 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,



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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). 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 TIM 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.

Di converso, si deve evidenziare che la richiesta dell’istante di cui al punto ii., non può ritenersi accoglibile, in quanto la *res controversa*, non sostanziandosi nella fattispecie di attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti bensì nella fatturazione indebita di importi, non può ricondursi nell’alveo di cui all’articolo 8, del *Regolamento sugli indennizzi*.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l’istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione contabile, mediante il rimborso degli importi imputati a titolo di “*Tim Passepartout Plus*” a far data dal mese di aprile 2016 e alla liquidazione dell’importo di 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che l’istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso CORECOM Campania ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente procedura;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

### DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 1 giugno 2018 dal sig. Quinzii, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 3336108XXX, mediante il rimborso degli importi addebitati a titolo di "Tim Passepartout Plus" su carta di credito a far data dal mese di aprile 2016, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è comunicato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

17 ottobre 2018

Il Direttore  
Mario Staderini