



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 119/18/DTC/Gu14/779/18**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**CERVERO / 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 14 maggio 2018 acquisita al protocollo generale al n. 38863/18, con la quale la sig.ra Cervero 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 18 maggio 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 6 settembre 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:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

La sig.ra Anna Cervero, intestataria dell'utenza telefonica n. 0815305XXX, ha contestato l'arbitraria fatturazione di importi difforni da quelli convenuti contrattualmente da parte della società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di dicembre 2016 aderiva all'offerta commerciale "*Tim Smart con Opzione Smart Fibra +*", comprensiva anche della componente mobile "*Smart Mobile*" e del modem gratuito. Detta offerta prevedeva un costo di euro 39,90 per il primo anno ed euro 49,90 a partire dal secondo anno. Solo successivamente all'attivazione della predetta offerta, a decorrere dalla fattura n. RT02765320 emessa in data 6 aprile 2017 l'istante riscontrava, con sorpresa, l'addebito di importi in eccedenza, non conformi a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale. Nonostante ripetuti reclami telefonici, la società TIM 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. In data 31 agosto 2017 l'istante formalizzava reclamo scritto, che però non sortiva alcun riscontro.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. il rimborso dell'importo di euro 57,57 quale somma degli addebiti in eccedenza fatturati nei conti n. RT02765320, n. RT03485454, n. RT04365105 e n. RT05194939; ii. la liquidazione per assenza di trasparenza contrattuale, rispetto delle condizioni contrattuali e mancata risposta ai reclami; 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.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i., di rimborso degli importi fatturati in eccedenza, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. inerisce esclusivamente alla fatturazione del servizio richiesto 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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

di comprovare la veridicità delle informazioni rese all'istante e quindi la correttezza della conseguente fatturazione. Detta società nel corso della presente procedura e in particolare con *mail* di posta elettronica inviata in data 15 ottobre 2018 si è limitata ad eccepire l'inammissibilità dell'istanza in quanto vertente sulla contestazione di fatture, già oggetto di precedente istanza di definizione della controversia GU14/2017/17 depositata in data 22 novembre 2017, il cui procedimento si è concluso con verbale di accordo sottoscritto dalle parti in data 20 febbraio 2018. Tuttavia, tale censura è destituita di fondamento, in quanto la precedente controversia verteva sostanzialmente sul malfunzionamento del servizio ADSL, a fronte del quale la società TIM S.p.A. si è dichiarata disponibile a liquidare l'importo di euro 200,00 a titolo di indennizzo, nonché sulle voci di addebito imputate nelle precedenti fatture, nello specifico la n. RT00184384 e la n. RT01072801, contestate antecedentemente da parte istante.

Pertanto, 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 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, 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,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

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). Nel caso di specie, la società Telecom Italia 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.

Da ultimo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società TIM S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di informazioni in ordine alla fatturazione in eccedenza. Di conseguenza, a fronte del reclamo del 31 agosto 2017, in considerazione dei 179 giorni intercorrenti dal 1 ottobre 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 29 marzo 2018, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 179,00 a titolo di indennizzo per il riscontro al predetto reclamo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione contabile, mediante il rimborso dell'importo di euro 57,57 (cinquantasette/57) e alla liquidazione dell'importo di euro 179,00 (centosettantanove/00) a titolo di mancato riscontro al reclamo del 31 agosto 2017 e di euro 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;

DETERMINA



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 14 maggio 2018 dalla sig.ra Cervero, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 57,57 (cinquantasette/57) a titolo di rimborso degli importi fatturati in eccedenza a decorrere dalla fattura n. RT02765320 del 6 aprile 2017, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii. euro 179,00 (centosettantanove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 31 agosto 2017, secondo quanto previsto dall'articolo 11, del *Regolamento sugli indennizzi*;

iii. 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.

La presente determina è comunicata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 10 dicembre 2018

Il Direttore  
Mario Staderini