



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 125/18/DTC/Gu14/1718/17**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**SAPIENZA / 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 6 ottobre 2017 acquisita al protocollo generale al n. 71155/17, con la quale il sig. Sapienza 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 13 ottobre 2017 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 27 febbraio 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. Sapienza, intestatario dell’utenza telefonica n. 089958XXX, ha contestato il mancato rimborso da parte della società TIM S.p.A. dell’importo di euro 31,00 inerente



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

al doppio pagamento della fattura n. RT04226637 relativa al mese di maggio 2016 con scadenza 13 giugno 2016.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della ricezione della nota del 28 giugno 2016 con la quale la società TIM S.p.A. sollecitava il pagamento del conto n. RT04226637 emesso in data 5 maggio 2016 dell'importo di euro 31,00, l'istante provvedeva al pagamento del predetto importo in data 28 luglio 2016 mediante bollettino postale. Di seguito, l'istante si accorgeva dell'erroneità di tale versamento, in quanto la suddetta fattura, di cui si sollecitava il pagamento, era stata già onorata in data 10 giugno 2016, quindi entro il termine di scadenza del 13 giugno 2016 mediante versamento con bollettino postale, allegato in copia agli atti. Con nota del 16 novembre 2016, l'istante richiedeva il rimborso dell'importo di euro 31,00 in ragione del doppio erroneo pagamento. Tuttavia la società non forniva riscontro, ma si limitava ad imputare all'istante stesso il mancato pagamento delle fatture successive che hanno generato la risoluzione contrattuale.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. il rimborso dell'importo di euro 31,00 in ragione del doppio pagamento del conto n. RT04226637; ii. la liquidazione per assenza di trasparenza contrattuale, risoluzione 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.

La richiesta di rimborso dell'importo di euro 31,00 deve ritenersi accoglibile sulla base di quanto acquisito agli atti, atteso che l'istante ha effettuato due distinti versamenti postali a favore della società TIM S.p.A.; il primo, datato 10 giugno 2016, dell'importo di euro 31,00 riferito alla fattura n. RT04226637 del 5 maggio 2016 ed il secondo, riportante data certa del 28 luglio 2018, dell'importo di euro 31,00, riferito sempre alla predetta fattura, come si evince dalla copia dei rispettivi bollettini postali con relative causali di pagamento.

Orbene, il duplice pagamento da parte dell'istante dell'importo fatturato nel suddetto documento contabile legittima il diritto dell'istante stesso alla ripetizione delle



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

somme percepite *sine titulo*, ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile. In punto di diritto, si deve rilevare che la Suprema Corte, III Sezione Civile, con sentenza n.1170 dell'11 febbraio 1999, tenendo distinti l'indebito soggettivo o *ex persona* e l'indebito oggettivo o *ex re*, riconosce, riguardo a quest'ultimo, il diritto di ripetizione di quanto prestato a chi ha effettuato un pagamento non dovuto, senza fare alcun riferimento al requisito dell'errore del *solvens*, né alla sua scusabilità. Pertanto, prescindendo dalla prova dell'errore del *solvens*, che viene comunque esclusa dalla rosa dei presupposti dell'indebito oggettivo, poiché l'azione di ripetizione si fonda *sic et simpliciter* sull'inesistenza di una valida causa dell'attribuzione patrimoniale eseguita dal *solvens* a favore dell'*accipiens*, la Corte di Cassazione, con la sopra citata pronuncia, ha confermato il consolidato orientamento giurisprudenziale, secondo cui, in materia di ripetizione di indebito oggettivo, incombe sull'attore l'onere di dimostrare i fatti costitutivi del preteso diritto alla restituzione di quanto prestato, vale a dire l'avvenuto pagamento e la originaria o sopravvenuta mancanza del titolo idoneo a giustificare la *solutio*.

Al riguardo, nel caso di specie, la parte istante ha fornito prova di avere onorato con il versamento a mezzo bollettino postale in data 28 luglio 2016 lo stesso importo (euro 31,00) già versato con il precedente bollettino postale del 10 giugno 2016 segnatamente alla medesima fattura n. RT04226637 del 5 maggio 2016; dimostrando che il doppio versamento è stato dipeso dalla ricezione del sollecito di pagamento della fattura in questione, generato probabilmente dal mancato censimento nei sistemi interni dell'operatore. Pertanto, in assenza di prova contraria, la richiesta di rimborso dell'importo di euro 31,00 deve ritenersi accoglibile, in considerazione del fatto che la parte istante ha dimostrato, oltre al fatto materiale dell'avvenuto pagamento, l'inesistenza o comunque il venir meno della *causa debendi*.

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 al mancato rimborso



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

dell'importo doppiamente pagato dall'istante. Di conseguenza, a fronte del reclamo del 16 novembre 2016, in considerazione dei 258 giorni intercorrenti dal 16 dicembre 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 31 agosto 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 258,00 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 31,00 (trentuno/00) e alla liquidazione dell'importo di euro 258,00 (duecentocinquantotto/00) a titolo di mancato riscontro al reclamo del 16 novembre 2016 e di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso CORECOM Campania e ha presenziato personalmente alla presente procedura;

### DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 6 ottobre 2017 dal sig. Sapienza, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 31,00 (trentuno/00) a titolo di rimborso dell'importo addebitato nella fattura n. RT04226637 del 5 maggio 2016, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii. euro 258,00 (duecentocinquantotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 11, del *Regolamento sugli indennizzi*;

iii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

È 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*.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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