

DELIBERA N. 53-2019

**XXX SRL / TIM SPA
(GU14/79570/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 23/10/2019;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX SRL del 06/02/2019 acquisita con protocollo n. 0051012 del 06/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza introduttiva XXX SRL rappresentava che "Nel 25/09/2012, da parte dei sistemi di TIM Spa (ex Telecom Italia), è risultata l'attivazione di un servizio "Internet Professional 7M Adaptive" sulla linea XXX che è poi derivata nella XXX da noi mai richiesto e del quale nel corso degli anni non abbiamo mai usufruito. A testimone del fatto anche il servizio di abbonamento attivo sulla linea XXX da noi utilizzata. Dal 2012 ad oggi non abbiamo mai ricevuto fatture né prove dell'esistenza del servizio Internet Professional 7M Adaptive. Nel bimestre Agosto - Settembre 2017 è stata emessa nei nostri confronti la fattura XA00002670 da parte di TIM Spa, dell'importo di € 8.138,58 IVA compresa, comprendente tutti i canoni di abbonamento arretrati dal 2012 in poi. Troviamo pertanto ingiusto il pagamento della fattura in quanto relativa ad un servizio mai richiesto e soprattutto del quale non abbiamo mai usufruito. Richieste: Chiediamo lo storno totale della fattura XA00002670 in quanto relativa a canoni di abbonamento per un servizio del quale non abbiamo mai usufruito e non ne abbiamo mai chiesto l'attivazione. Chiediamo quindi la nota di credito per l'intero valore della fattura € 8.138,58".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria di replica eccepiva quanto segue: "Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. Controparte contesta tale fattura sulla base del presupposto che il servizio "Internet Professional 7M Adaptive" non sarebbe mai stato attivato da Tim e, soprattutto, mai stato utilizzato. E' preliminarmente d'uopo evidenziare come il servizio de quo fosse legato all'utenza n. XXX e consistesse in un servizio di fornitura dati. Orbene, come si evince dalla richiesta di trasloco inoltrata dalla società il 17.05.2017 (doc. n.2), l'utente era ben a conoscenza dell'esistenza della suddetta linea dati, tant'è che chiedeva il trasferimento presso la nuova sede, oltre che delle ulteriori linee a lui intestate, anche della linea ADSL. Ma non solo. Con missiva del 22.09.2017 (doc. n.3) la XXX Srl chiedeva espressamente la cessazione della linea XXX specificando altresì come questa fosse "linea 7M". E' dunque evidente come l'istante fosse ben conscio dell'esistenza del suddetto servizio e, conseguentemente, come ne abbia usufruito (contrariamente non ne avrebbe chiesto la cessazione). Proprio la richiesta di cessazione ha "sbloccato" la fatturazione del servizio in oggetto che, attivato il 4.10.2012, non aveva mai generato alcun costo. Riepilogando, la fattura n. XA00002670 riporta unicamente i canoni – pienamente dovuti dall'istante, che ha sempre usufruito del servizio senza mai corrispondere alcunché – relativi al servizio



“Internet Professional 7M Adaptive” dal 4.10.2012 sino alla richiesta di cessazione. Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di Tim SpA che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. Si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 8.053,33, costituito, oltre che dalla fattura n. XA00002670, dal conto n. 8A00458841 (doc. n.4), al netto della nota di credito emessa relativamente alla linea n. XXX di importo pari ad € 580,32 (doc. n.5)".

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. B) Nel merito B.1) Sulla richiesta di storno della fattura n. XA00002670. La società ricorrente ha lamentato, in sintesi, di aver ricevuto nell'ottobre 2017 una fattura comprendente tutti i canoni di abbonamento arretrati dal 2012, per un servizio "Internet Professional 7M Adaptive" di cui non aveva mai usufruito e di cui non aveva mai chiesto l'attivazione. Per questi motivi ha chiesto lo storno della fattura n. XA00002670 dell'importo di € 8.138,58. L'operatore TIM ha confutato tale ricostruzione eccependo che la società XXX era a conoscenza dell'esistenza della suddetta linea dati come si evince dalla richiesta di trasloco inoltrata dalla società il 17.05.2017. Inoltre con missiva del 22.09.2017 la XXX Srl chiedeva espressamente la cessazione della linea XXX specificando altresì come questa fosse “linea 7M”. A supporto di tali osservazioni il gestore telefonico ha allegato la nota 17/05/2017 inviata dalla XXX alla Telecom, con la quale la Società chiedeva il trasferimento, oltre che di una serie di linee telefoniche, anche di una non meglio specificata linea ADSL. Il gestore ha altresì allegato la nota del 22.09.2017, con la quale la società ricorrente chiedeva la cessazione della linea XXX definendola 7M. Va in via preliminare osservato che la nota del maggio 2017 non può essere tenuta in considerazione, in quanto la XXX si riferisce genericamente ad una linea ADSL, non riportandone il numero telefonico, il che esclude un collegamento diretto e immediato con la linea in questione. Per quanto riguarda invece la missiva del settembre 2017, con la quale la società ricorrente chiedeva la cessazione della linea XXX definendola 7M, si ritiene che tale documento possa esclusivamente essere posto a fondamento della consapevolezza, nel settembre 2017, da parte della XXX, dell'esistenza della linea in questione e della volontà di cessazione della stessa, ma non certo dell'accordo contrattuale intercorso nel 2012 per l'attivazione dell'utenza e per il suo utilizzo. Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., Sent. n. 947/2006) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e 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 e 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 del conto telefonico nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (argomentando da Cass., Civ. II, 28 maggio 2004, n. 10313). In riferimento ai fatti

oggetto di contenzioso, l'operatore si limita ad escludere la propria responsabilità asserendo la regolarità degli addebiti ma non fornisce alcuna prova a sostegno di quanto dichiarato. La società TIM non ha infatti depositato copia del contratto in essere con la società istante nè ha allegato, in ipotesi, documentazione atta a comprovare l'avvenuto traffico dati sulla linea di che trattasi. A ciò va ad aggiungersi che l'operatore non ha mai emesso fatturazione per la linea in questione a partire dall'asserita attivazione del servizio nel 2012 se non ben 5 anni dopo, nell'ottobre 2017, attraverso un'unica fattura con la quale ha chiesto il pagamento della somma di €. 8.138,58 per tutti i canoni arretrati dal 4.10.2012 sino alla richiesta di cessazione. Tale comportamento non ha di fatto consentito al cliente di essere edotto né in merito all'attivazione del servizio, né al suo funzionamento né, tantomeno riguardo al costo dello stesso. Ne deriva che, in assenza delle summenzionate condizioni, sussiste la responsabilità dell'operatore in ordine ai fatti contestati nonché il conseguente obbligo da parte della società TIM di dar luogo allo storno della somma complessiva di €. 8.138,58 portata dalla fattura n. XA00002670 del 5/10/2017.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

- 1.** In accoglimento dell'istanza presentata da XXX SRL, con sede in XXX per i motivi sopra indicati, l'operatore TIM, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a: Stornare l'importo complessivo di €. 8.138,58 portato dalla fattura n. XA00002670 del 5/10/2017.
- 2.** 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.
- 3.** 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.

Torino, 23 ottobre 2019

IL PRESIDENTE