

DELIBERA N. 110/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MTV DI V./TIM S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/424223/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 07 ottobre 2021;

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 “*Approvazione del 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/CONS;

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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente MTV di V., del 13/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0651435xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. *«in seguito a continui aumenti unilaterali e attivazione servizi mai richiesti (più volte segnalati ma invano)»*, l'utente ha deciso di migrare la linea da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A.;
- b. *«nonostante ciò, Tim ha continuato a emettere fatture e addebitare costi anche per il modem che è stato debitamente restituito!»*.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. lo storno dell'insoluto e il rimborso degli importi pagati, ma non dovuti, riferiti ai servizi *«SUPERDIGITAL 12,90 euro al mese - CONSEGNA ELENCHI TELEFONICI 5,00 euro al mese - PRODUZIONE E SPEDIZIONE FATTURE 3,90 euro al mese - Skillo»*, come precisato in repliche;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi mai richiesti *«Skillo e Superdigital dal 14.5.2019 (data reclamo in atti) al 16.5.2020 (data di finalizzazione della migrazione) per 1.535,00 euro»*, come precisato in repliche;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. *«indennizzi vari»*.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM S.p.A. ha depositato tardivamente le memorie e in udienza, come da verbale, ha chiesto che le stesse non venissero comunque prese in considerazione; in particolare, ha dichiarato che *«a carico dell'utente risulta un insoluto pari ad euro 453,19 interamente dovuto in quanto le relative fatture si riferiscono a tre rate mancanti del modem, venduto al cliente con pagamento rateale, nonché una rata mancante relativa alla carta fedeltà. Per quanto concerne i servizi non richiesti si rileva che l'unico reclamo ricevuto da TIM è datato 14/5/19 nel quale il cliente contestava l'attivazione del servizio super digital a cui TIM ha dato riscontro il successivo 27/5 disattivando il suddetto servizio e restituendo l'importo di euro 5,00, indebitamente pagato dal cliente. TIM SpA aggiunge che le proprie memorie non devono essere prese in considerazione in quanto tardive»*.

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *«in data 26.2.2020 controparte ha sottoscritto un contratto con richiesta di migrazione della numerazione 0651435xxx»*; la migrazione è stata espletata il 16/03/2020 e da tale data la Società ha

cominciato a fatturare in relazione alle prestazioni rese; pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere riferita ai costi addebitati da Fastweb S.p.A. In proposito, la Società ha rilevato che *«dalla lettura delle fatture Tim allegate dall'istante si evince che le stesse non riguardavano la numerazione 0651435xxx, migrata in Fastweb, bensì costi per contributo di attivazione e per rate vendita modem, quindi per servizi non oggetto del contratto Fastweb ed estrani al rapporto contrattuale tra l'istante e Fastweb»*.

Inoltre, l'operatore ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che dalla documentazione in atti non risulta siano stati inviati reclami a Fastweb S.p.A.

Infine, la Società ha precisato che deve ritenersi *«estranea anche alla domanda di "indennizzo per attivazione di servizi mai richiesti indennizzi vari", atteso che l'istante contesta solo a Tim l'attivazione di asseriti servizi non voluti»* e, conclusivamente, ha chiesto l'estromissione dal procedimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si osserva che TIM S.p.A. non si è difeso tempestivamente riguardo le contestazioni mosse da parte istante e che tutte le dichiarazioni rese in udienza restano non suffragate da elementi probatori.

Nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. in riferimento all'asserita morosità maturata a carico di parte istante, atteso che l'operatore adduce, ma non prova, la debenza della stessa, né precisa a quali prestazioni sia imputata. Parimenti, merita accoglimento la richiesta di rimborso degli importi addebitati, a far data dal 14/05/2019 (data del primo reclamo che risulta depositato in atti), a titolo di *SUPERDIGITAL 12,90 euro al mese - CONSEGNA ELENCHI TELEFONICI 5,00 euro al mese, PRODUZIONE E SPEDIZIONE FATTURE 3,90 euro al mese, Skillo»* atteso che TIM S.p.A. non ha dimostrato che i predetti servizi erano stati richiesti dall'utente e, soprattutto, che sono stati adeguatamente e puntualmente erogati. Meritano altresì di essere stornati, ovvero rimborsati, tutti gli importi addebitati all'utente in riferimento al periodo successivo al 16/03/2020, data in cui l'utenza è migrata in Fastweb S.p.A.

In virtù delle considerazioni che precedono, anche la richiesta di cui al punto ii. può essere accolta nei confronti di TIM S.p.A. La Società, sempre a far data dal primo reclamo in atti, ovvero con decorrenza 14/05/2019 e sino al 16/03/2020 è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 9, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 5,00 al giorno per 307 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 1.535,00.

Viceversa, premesso che al fascicolo non sono presenti reclami rivolti a Fastweb S.p.A., non si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo di cui al punto iii., in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per attivazione di servizi non richiesti e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Infine, anche la richiesta di parte istante di cui al punto vi. non può essere accolta, in quanto generica e non adeguatamente circostanziata.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente MTV di V. nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A., oltre a stornare tutti gli importi attualmente insoluti, nonché a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, la somma di euro 1.535,00 (millecinquecentotrentacinque/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, è tenuta a:

- i. rimborsare tutti gli importi addebitati a far data dal 14/05/2019 in riferimento ai servizi *SUPERDIGITAL 12,90 euro al mese - CONSEGNA ELENCHI TELEFONICI 5,00 euro al mese, PRODUZIONE E SPEDIZIONE FATTURE 3,90 euro al mese, Skillo*;
- ii. rimborsare tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza dedotta in controversia a far data dal 16/03/2020.

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

4. 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.

5. 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.

Roma, 07 ottobre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba