

DELIBERA N. 120/21/CIR

**Definizione della controversia
Euro Carrozzeria Laziale/Tim S.p.a.
(GU14/441937/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 novembre 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 “*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 sig. Pietro Fiorenza, in qualità di amministratore unico della società EURO CARROZZERA LAZIALE del 13/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica *business* n. 064394xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente TIM in virtù di contratto n. 888011646xxx, a seguito della ricezione della comunicazione da parte dell'operatore di aumenti tariffari con decorrenza dal mese di gennaio 2019, in data 19/12/2018 chiedeva la cessazione contrattuale in esenzione spese e senza costi di recesso, con contestuale trasferimento della predetta risorsa numerica verso altro operatore;

b. con nota di riscontro dell'08/01/2019 la società TIM S.p.A. rassicurava l'istante in ordine al *"mantenimento del numero su rete TIM e sulla funzionalità dello stesso fino al perfezionamento del passaggio ad altro operatore"*; di seguito, a fronte del mancato trasferimento della numerazione, sia pure sollecitato con nota del 05/04/2019, l'istante con nota inviata a mezzo PEC del 24/06/2019 chiedeva la risoluzione contrattuale *"con disattivazione di qualsiasi linea o servizio ancora attivo senza addebito di costi"*;

c. noncurante della predetta richiesta di disdetta contrattuale, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi imputati alle n. 3 numerazioni fisse 064394xxx, 064394xxx e 064394xxx, oltre che alle n. 32 SIM, inerenti a servizi non più usufruiti, in quanto disdettati.

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

i. la risoluzione contrattuale in esenzione spese con storno integrale dell'insoluto e contestuale ritiro delle pratiche di recupero crediti;

ii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e per la mancata gestione della disdetta;

iii. la liquidazione di un indennizzo per il mancato perfezionamento della procedura di migrazione;

iv. la liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«preliminarmente, si rileva che è presente un insoluto, per tutte le utenze intestate all'odierno istante di € 11.802,16, come da estratto conto che sotto si riproduce. Nel merito della questione, dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete TIM, è emerso quanto segue. Il contratto 888011646xxx, relativo alla numerazione 064394xxx risulta cessato a seguito di MNP con OLO e la situazione amministrativa risulta essere regolare. Infatti, per tale numerazione sono presenti tre ordini di lavorazione: • Ordine N. 18145xxx per l'attivazione della linea con OLO WIND del 19/06/2019 in stato "SCARTATO" per "DIRECTORY NUMBER" non attivo. • Ordine N. 18174xxx, per l'attivazione normale di NP su fonia con olo WIND in stato "CHIUSO" con Data Ricezione Ordine (DRO) del*

09/07/2019, Data Attesa Consegna (DAC) del 19/07/2019 e data di espletamento (DES) e notifica ad OLO avvenute in pari data. • Ordine N. 18839xxx di CESSAZIONE NORMALE DI NP con olo WIND in stato “CHIUSO” con DRO del 18/11/2020 e DES e notifica ad OLO avvenuta in data. Per quanto riguarda il contratto NICI, esso risulta essere stato sottoscritto in data 19/03/2018 (Doc. 1) ed attivato ad agosto 2018. Inoltre, l’istante ha sottoscritto un contratto mobile in data 28/05/2018 (Doc. 2). Nel dicembre 2018 il cliente ha inviato una comunicazione con la quale confermava la volontà di recedere dal contratto una volta che la linea 064394xxx fosse passata ad OLO. A tale comunicazione la scrivente società ha dato seguito inviando la lettera scritta in data 08/01/2019 (Doc. 3). Si dà atto che, TIM ha inviato ben tre diverse richieste di sollecito di pagamento, nel gennaio, nel febbraio e nel marzo 2019 (Doc. 4, 5 e 6). Nell’aprile del 2019, l’odierno istante ha lamentato la mancata migrazione ad OLO della linea e TIM ha dato riscontro in data 27/04/2019, chiedendo ulteriori informazioni sul disservizio segnalato (Doc. 7). In data 24/06/2019, l’odierno istante ha inviato una nuova richiesta di cessazione del contratto e la scrivente società ha dato riscontro in data 19/08/2019 (Doc. 8). Infine, è necessario segnalare che il contratto NICI risulta essere ancora attivo con anche alcune linee voip associate, per tale contratto non è stata mai richiesta la cessazione. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di storni ed indennizzi e/o storni».

Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante.

3. Motivazione della decisione

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 dell’istante di cui al punto i., concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati e allo stato insoluti, sia pure a far data dalla richiesta di cessazione contrattuale inviata dall’istante a mezzo PEC del 24/06/2019, deve ritenersi accoglibile visto che il cliente aveva chiesto la cessazione di qualunque numerazione fissa riferibile al contratto. Tra l’altro, a fronte di quanto lamentato dall’istante, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell’orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell’articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, “*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*”, va precisato che la suddetta prova del traffico effettuato deve essere fornita facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche

consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987).

Di converso, la società TIM S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti fatturati a decorrere dal mese di luglio 2019, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. Al riguardo, dalla disamina delle schermate prodotte in copia alla memoria depositata nel fascicolo si evince che per l'utenza telefonica n. 064394xxx, di cui si controverte, è presente una "*Attivazione Normale di NP su TI Fonia*" da parte dell'operatore WIND Tre avvenuta in data 19/07/2019, data di effettivo espletamento 064394xxx (DES), e di contestuale notifica a seguito di relativo ordinativo inserito dall'operatore *recipient* nei sistemi in data 08/07/2019. Pertanto, a prescindere dalla formalizzazione della disdetta contrattuale del 24/06/2019, a fronte dell'espletamento della predetta portabilità numerica, deve a maggior ragione ritenersi accoglibile la richiesta di storno di ogni importo insoluto certamente a far data dal 19/07/2019. Per quanto concerne le restanti due numerazioni VoIP non oggetto di NP e facenti parte dell'offerta NICI, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico telefonico generato dalle utenze telefoniche di cui si controverte e la correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione. Detta società si è limitata ad asserire che "*le linee telefoniche associate sono attualmente attive in TIM e che non sussistono richieste di cessazione*"; mera dichiarazione, non solo non provata, ma confutata dalla copiosa documentazione prodotta dalla parte istante in allegato al fascicolo documentale e, in particolare, dalla copia della richiesta di cessazione contrattuale del 24/06/2019, in cui l'utente menziona espressamente "*con disattivazione di qualsiasi linea o servizio ancora attivo senza addebito di costi*". A ciò va aggiunto che la società TIM S.p.A. in memoria ha inserito una tabella riepilogativa contabile "*Estratto conto - Lista fatture*" che riporta il numero di ogni singola fattura e la relativa data di emissione con riferimento alle due distinte numerazioni associate, la n. 0613908xxx e la n. 0613907xxx, senza però dettagliare le singole voci di addebito in riferimento all'offerta commerciale "*Comunicazione integrata SMART*". Sul punto, va aggiunto che la carenza informativa dell'operatore in ordine alle condizioni economiche applicate in sede di contabilizzazione e di successiva fatturazione è emersa *non solum* nel corso della presente istruttoria, *sed etiam* in fase di gestione del reclamo, atteso che con nota del 19/08/2019 di riscontro al reclamo in ordine agli errati addebiti la società TIM S.p.A. si è limitata a comunicare laconicamente quanto segue "*Gentile Cliente, a seguito della Sua segnalazione del 24/06/19 Le confermiamo che dalle verifiche effettuate la linea voip 064394xxx risulta migrata ad altro operatore in data 19/07/19. Non possiamo, pertanto, accogliere la Sua richiesta di rimborso. La invitiamo, pertanto, a saldare il debito maturato di euro 3.559,12*". Pertanto, vista la richiesta di cessazione di tutte le numerazioni del 24/06/2019 a cui TIM non ha dato seguito, attesa l'insussistenza di alcuna documentazione contabile del volume di traffico attestante la correttezza delle successive fatturazioni per le utenze telefoniche *business* facenti parte dell'offerta commerciale "*Comunicazione integrata SMART*", non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società. Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di storno degli importi insoluti

fatturati a dar data dal mese di luglio 2019, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per la mancata cessazione del contratto, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Né sussistono al riguardo estremi per la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, trattandosi nella specie di servizi comunque richiesti, ma disdettati.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che la prima richiesta di portabilità del dicembre 2018 (19/12/2018) è stata fatta in modo non corretto nei confronti del donante e, per l'effetto, non poteva essere processata. Solo successivamente la parte istante ha correttamente indirizzato la richiesta al recipient WIND Tre la quale ha dato seguito alla stessa inserendo il relativo ordinativo di *delivery* nei sistemi di interfaccia operatore in data 08/07/2019.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a far data dal reclamo inviato dall'istante a mezzo PEC del 20/02/2019, come risulta in atti, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale *“l'operatore, se 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 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Al riguardo, la società TIM S.p.A. ha fornito riscontro alla richiesta di gestione solo in data 19/08/2019, quindi tardivamente e solo a seguito della richiesta di cessazione contrattuale del 24/06/2019, peraltro senza fornire le informazioni richieste. Di conseguenza, in considerazione dei 796 giorni intercorrenti dal 23/03/2019 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 27/05/2021, data di conciliazione innanzi al CORECOM Campania, coincidente con la prima interlocuzione tra le parti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 della società EURO CARROZZERIA LAZIALE nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche *business* relative al contratto indentificato con il codice n. 888011646237, mediante lo storno degli importi fatturati a far data dal mese di luglio 2019, allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. 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.

5. 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.

6. 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, 25 novembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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