

DELIBERA N. 141/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SYEL / TIM S.P.A. / FASTWEB S.P.A.
(GU14/133575/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 2020;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da*

agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza della società Syel, acquisita al protocollo n. 0249612 del 07/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato di aver sottoscritto, in data 23 gennaio 2018, un contratto con Fastweb S.p.A. per l'attivazione dei servizi voce e *internet*, previa portabilità da TIM S.p.A. “*di tutti i numeri telefonici fissi 0587294xxx e n. 0587294xxx e 0514841xxx associati ai numeri 0587294xxx e 0587294xxx*” e n. 058713001xxx, attivati da Fastweb S.p.A. il 21 febbraio 2018.

TIM S.p.A., tuttavia, emetteva fattura nonostante i servizi telefonici fossero erogati da Fastweb S.p.A. e l'utente, con PEC del 12 giugno 2018 reclamava in proposito. A seguito della richiesta di pagamento da parte di una società di recupero crediti, l'istante contestava, a mezzo PEC dell'8 ottobre 2018, le fatture di cui TIM S.p.A. richiedeva il pagamento.

TIM S.p.A., con lettera del 31 luglio 2018, ha comunicato la risoluzione del rapporto contrattuale “*laddove Syel non avesse provveduto a pagare la fattura 8L00309561*”. Nonostante l'utente non provvedesse al pagamento richiesto, TIM S.p.A. proseguiva il ciclo di fatturazione non dando seguito alla prospettata risoluzione contrattuale e, a mezzo PEC del 18 febbraio 2019, l'istante contestava anche gli ulteriori importi richiesti. Seguivano ulteriori fatture, prontamente contestate, a mezzo PEC del 20 marzo 2019.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. “*annullamento di ogni fattura emessa da Tim successiva alla migrazione con contestuale comunicazione e ritiro pratica recupero del credito*”;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“la linea n. 0587294xxx è passata in Fastweb in data 15 marzo 2018; la linea n. 0587294xxx è passata in Fastweb in data 9 marzo 2018; tuttavia la richiesta di migrazione del numero 0587294xxx è stata bocciata in data 27.02.2018”*. L’operatore ha evidenziato che quindi detta utenza è rimasta nella disponibilità di TIM S.p.A.

Infine, l’operatore ha rilevato che non risultano reclami in merito ai fatti dedotti in controversia.

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che a carico dell’istante risulta un insoluto complessivo pari a euro 6.636,45, maturato sia in riferimento all’utenza n. 0587294xxx che all’utenza n. 058713001xxx *“che è una linea dati”*.

L’operatore ha precisato che l’utenza n. 0587294xxx non è migrata in Fastweb S.p.A. e *“il collegamento 058713001xxx, dove è addebitato internet e il router, ha continuato la fatturazione”* in quanto il cliente *“avrebbe dovuto richiedere la cessazione della connettività”*.

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.

In riferimento alla richiesta *sub i.*, in esito a espressa richiesta di integrazione istruttoria, l’utente ha provato di aver richiesto la risoluzione del rapporto contrattuale, a mezzo PEC, in data 12 giugno 2018. Ciò stante, deve ritenersi indebita la fatturazione emessa a far data dal 12 luglio seguente, tanto più che l’operatore, in data 31 luglio 2018, aveva comunicato la risoluzione del rapporto contrattuale *“laddove Syel non avesse provveduto a pagare la fattura 8L00309561”*. Pertanto, alla luce della disdetta in atti, nonché del preavviso di risoluzione contrattuale, cui l’operatore non ha poi dato seguito, la richiesta *sub i.* può essere accolta.

Viceversa, non si ritiene meritevole di autonomo accoglimento la richiesta *sub ii.*, in quanto le doglianze oggetto di reclamo di fatto hanno trovato soddisfazione per effetto dell’accoglimento della richiesta *sub i.*

Infine, neanche la richiesta *sub iii.* può essere accolta, atteso che la fattispecie dedotta in controversia non configura un’ipotesi di attivazione di servizi non richiesti. In particolare, l’omessa risoluzione del rapporto contrattuale da parte di TIM S.p.A. in esito alla migrazione delle utenze in Fastweb S.p.A. e, soprattutto, in esito alla disdetta del 12 giugno 2018, in atti, non determina il disservizio contemplato all’articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi*, né è ad esso assimilabile.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 Syel, nei confronti di TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati a far data dal 12 luglio 2018 in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia.

3. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

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.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone