

DELIBERA N. 160/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CSS COOPERATIVA SERVIZI SANITARI ONLUS / TIM S.P.A. (GU14/151993/2019)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 aprile 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*”, 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 del sig. M., in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della CSS Cooperativa Servizi Sanitari Onlus, del 19 luglio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Ccss Cooperativa Servizi Sanitari Onlus, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 0865235xxx e n. 086513342xxx, contesta l'arbitraria fatturazione da parte della società TIM S.p.A. di importi inerenti a un servizio non più usufruito, a seguito del passaggio ad altro operatore a decorrere dal mese di ottobre 2017.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nonostante il passaggio delle suddette numerazioni in Fastweb, avvenuto in data 6 ottobre 2017, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi imputati a titolo di canoni inerenti a un servizio non più usufruito, a decorrere dal conto n. 8P00272558 del 9 novembre 2017. A fronte dei ripetuti reclami, detta società non forniva alcun riscontro e dopo oltre un anno in data 21 gennaio 2019 provvedeva alla sospensione della linea dati n. 086513342xxx, ancora attiva in TIM e regolarmente funzionante.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la risoluzione contrattuale e la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente alle utenze telefoniche n. 0865235xxx e n. 086513342xxx mediante lo storno degli importi allo stato insoluti con contestuale emissione di note di credito.

ii. l'immediata riattivazione della linea dati n. 086513342xxx.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *«preliminarmente si dà atto che risulta un insoluto per complessivi euro 17.633,73, come da tabella che si riporta, talchè, nel caso in cui dovessero essere riconosciuti indennizzati alla parte istante, essi dovranno essere compensati con l'insoluto ad oggi esistente. Nel merito si dà atto che l'utenza oggetto di istanza è attiva con TIM dal 17 luglio 2013, come da schermata allegata. Inoltre, sono presenti altre due linee; la linea 086513342xxx che risulta essere una linea "Azienda Tutto Compreso" ed un'altra numerazione 086513342xxx che risulta essere una "connettività + Samsung iBG 2006 Data + Voice"; la linea 086513342xxx risulta essere svincolata dall'offerta ATC. Ad oggi non risultano essere presenti richieste di migrazione da altri operatori; pertanto le linee risultano essere attive con TIM. A prova di ciò, sui sistemi di rete è presente un ordine di sospensione in data 10 gennaio per il mancato pagamento della fattura del 6° bimestre 18. Tanto è vero che avvenuto il pagamento in data 11 gennaio 2019 la linea è stata puntualmente riattivata il 15 gennaio 2019. Tuttavia, l'insoluto, come sopra evidenziato, è ancora molto elevato. Per quanto sopra esposto, si chiede di volere respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti»*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere 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 allo stato insoluti a decorrere dal conto n. 8P00272558 del 9 novembre 2017, può ritenersi accoglibile atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e 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 singole 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 l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato 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 oggetto di contestazione a far data dal mese di ottobre 2017, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. In concreto, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico telefonico generato dalle utenze di cui si controverte e la correttezza sia delle fatture emesse a decorrere dal conto n. 8P00272558 del 9 novembre 2017 che delle connesse operazioni di contabilizzazione. Peraltro, detta società in memoria ha inserito una tabella riepilogativa contabile "*Estratto conto - Lista fatture*" che riporta il numero di ogni singola fattura e le relative date di emissione e scadenza, senza però alcuna riferibilità alle numerazioni interessate. Laddove l'istante ha documentato che le fatture insolute si riferiscono non alle utenze telefoniche tutt'ora attive in TIM (n. 086513342xxx e n. 0865493xxx), bensì unicamente alle utenze telefoniche *business* n. 0865235xxx e n. 086513342xxx; numerazioni che risultano essere passate in Fastweb dal 6 ottobre 2017, come si evince dalla copia della fattura n. LA00364191 del 14 ottobre 2017, allegata in copia al fascicolo documentale

Pertanto, attesa l'insussistenza di alcuna documentazione di dettaglio attestante la correttezza delle fatturazioni, la corrispondenza della gestione di contabilizzazione al volume di traffico effettivamente generato dalle sole utenze telefoniche allo stato attive in TIM, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società segnatamente alle utenze telefoniche oggetto di contestazione, a decorrere dal conto n. 8P00272558 del 9 novembre 2017. *Ergo*, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di storno degli importi insoluti anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto ii, deve ritenersi superata, in quanto nelle more della presente procedura la società TIM S.p.A. ha provveduto alla riattivazione della linea dati n. 086513342xxx, oggetto di precedente sospensione.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. M., in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della Css Cooperativa Servizi Sanitari Onlus, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche *business* n. 0865235xxx e n. 086513342xxx, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, a decorrere dal conto n. 8P00272558 del 9 novembre 2017 fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

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.

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, 7 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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