

DELIBERA N. 164/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LEOTTA / TIM S.P.A.
(GU14/153774/2019)**

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, dichiarata 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 sig.ra Leotta, del 6 agosto 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Leotta, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 068102xxx, n. 0613904xxx, n. 0613904xxx e n. 06824xxx, contesta l'arbitraria fatturazione da parte della società TIM S.p.A. di importi inerenti a un servizio non più usufruito, in quanto disdettato a decorrere dal mese di agosto 2018.

In particolare, l'istante ha rappresentato di aver aderito, in data 28 febbraio 2018, all'offerta denominata “*TIM - Comunicazione Integrata Smart*”, che prevedeva la portabilità di tre numeri già attivi con altri operatori. Solo nel mese di luglio 2018 veniva espletata la portabilità della risorsa numerica n. 068102xxx con attivazione della sola componente voce. Nonostante ciò, pur a fronte di un adempimento parziale, a far data dal mese di luglio 2018 la società TIM S.p.A. inviava fatture anche relativamente alle numerazioni 0613904xxx e 0613904xxx. A seguito di segnalazioni di disservizio e di contestazioni delle fatturazioni di importi non dovuti, non riscontrate dall'operatore, in data 10 agosto 2018 l'istante si vedeva costretta a formalizzare disdetta contrattuale a mezzo PEC; reiterata con ulteriore PEC in data 19 settembre 2018. Noncurante della predetta richiesta di cessazione contrattuale più volte sollecitata, la società TIM S.p.A.

perseverava nella fatturazione di importi imputati alle suddette numerazioni, anche a seguito della migrazione ad altro operatore.

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

i. la risoluzione contrattuale e la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno degli importi allo stato insoluti con contestuale emissione di note di credito.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“preliminarmente si fa presente che risulta un insoluto per complessivi euro 4.781,48, come da tabelle che si riportano. In merito alla linea 06824xxx, essa risulta essere intestata ad altro cliente. Sulla linea 068102xxx in data 11 aprile 2018 risulta essere stato emesso un ordinativo di conversione della linea Tuttofibra che risulta essere stato annullato in data 18 settembre 2018 per “causa cliente”; la stessa linea risulta migrata verso OLO in data 25 febbraio 2019. Inoltre, in data 24 maggio 2018, risulta attivata l'offerta NICI (Tim comunicazioni integrate) composta dai seguenti impianti: un collegamento NICI con linea 0613904xxx e con numerazioni Voip 068860xxx, 068126xxx e 0688327xxx; un collegamento Internet Professional Fibra 30M Adaptive con numero 0613904xxx ed un collegamento Virtual PBX Master Fittizia con numero 0613904xxx. In data 7 settembre 2018 risulta pervenuto un reclamo tramite PEC con il quale il cliente lamentava il mancato funzionamento della linea 068102xxx. Dalle note presenti sulla relativa esigenza CRM/B si evince che il reclamo non è stato accolto in quanto non sono stati rilevati disservizi sulla linea 068102xxx. Il cliente è stato informato dell'esito del reclamo tramite comunicazione scritta del 19 settembre 2018. Si fa presente dalle verifiche effettuate sul retrocartellino sui collegamenti 0613904xxx e 0613904xxx – facenti parte dell'offerta NICI – non risultano segnalazioni di guasto. Mentre per la linea 068102xxx risultano otto segnalazioni di guasto chiuse tutte nei termini SLA, come si evince dalla schermata che sotto si riproduce. Per quanto sopra esposto, TIM chiede di volere nel merito 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 far data dal mese di settembre 2018 deve 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 dalla richiesta di cessazione contrattuale formalizzata nel mese di agosto 2018, 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 far data dal mese di settembre 2018 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 la relativa data di emissione con riferimento alle tre distinte numerazioni, la n. 0613904xxx, la n. 0613904xxx e la n. 068102xxx, 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 settembre 2018 di riscontro al reclamo la società TIM S.p.A. si è limitata a comunicare laconicamente *“la piena regolarità del contratto e la correttezza degli importi fatturati, essendo conformi alle condizioni generali di contratto”*.

Pertanto, attesa l'insussistenza di alcuna documentazione di dettaglio dei consumi prodotta dalla società TIM S.p.A. a decorrere dal mese di settembre 2018, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società successivamente alla predetta data che possa giustificare la fatturazione degli importi imputati a qualsiasi titolo. 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.

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 della sig.ra Leotta, 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* di cui si controverte, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, a far data dal mese di settembre 2018 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 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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