

DELIBERA N. 178/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ADIGE 2007/ TIM S.P.A.
(GU14/160236/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 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;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

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 Vaglini, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Adige 2007, del 6 agosto 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Adige 2007, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche business n. 0571113046xxx e n. 0571113046xxx, 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 gennaio 2018.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della ricezione della nota del 27 dicembre 2017 con la quale la società TIM S.p.A. comunicava la modifica delle condizioni di contratto, in data 12 gennaio 2018 formalizzava recesso contrattuale a mezzo PEC. Nonostante la predetta richiesta di cessazione contrattuale più volte sollecitata, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi imputati a titolo di canoni inerenti a un servizio non più usufruito, 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 dà atto che risulta un insoluto per complessivi euro 8.569,74, come da tabella che si riporta, talchè, nel caso in cui dovessero essere riconosciuti indennizzi alla parte istante, essi dovranno essere compensati con l'insoluto ad oggi esistente. Nel merito si dà atto che il DN 0571498xxx risulta essere una Linea IP Centrex – Voip, attiva sui sistemi CRM Business e sulla quale non sono presenti ordini di lavorazione. Si rende noto che per le linee 057113046xxx e 057113046xxx non sono state effettuate le cessazioni a causa della morosità presente sulle stesse, come da schermate che si producono. Ne deriva che, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e/o storni, salvo valutazioni conciliative da effettuarsi nel corso dell'udienza. 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 far data dal mese di febbraio 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 dal mese di febbraio 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 febbraio 2018 che delle connesse operazioni di contabilizzazione. Peraltro, detta società in memoria ha inserito il riferimento ad una numerazione, la n. 057149xxx (linea Voip) mai richiesta e utilizzata dalla società istante, che ha provveduto a disconoscerla con apposita dichiarazione inserita nel fascicolo documentale del presente procedimento.

Pertanto, a prescindere dalla formalizzazione della richiesta di cessazione contrattuale - che risulta comunque provata da parte istante mediante inserimento nel fascicolo documentale della relativa copia con annessa ricevuta di ricezione a mezzo posta certificata - attesa l'insussistenza di alcuna documentazione di dettaglio attestante il volume di traffico prodotta dalla società TIM S.p.A. a decorrere dal mese di febbraio 2018, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società successivamente alla predetta data che possa giustificare la fatturazione degli importi imputati a titolo di canone di abbonamento. *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; difatti la risposta fornita dall'operatore in riscontro al reclamo in ordine alla mancata cessazione del contratto "Tutto Compreso" nella nota del 15 marzo 2018 di seguito riportata "*gentile cliente, le comunichiamo che non è possibile evadere l'operazione da lei richiesta. La invitiamo a contattare il 191 fornendo il numero di pratica n. 1 -10293630684 aperta il 31 gennaio 2018*" non risulta essere esaustiva in termini di chiarezza e trasparenza contrattuale.

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 Vaglini, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Adige 2007, 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. 0571113046xxx e n. 0571113046xxx, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, a far data dal mese di febbraio 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 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23

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

Roma, 16 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