

DELIBERA N. 193/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AMERICAN SERVICE/ TIM S.P.A.
(GU14/153556/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 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;

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 Marani, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società American Service , del 23 luglio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società *American Service*, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, titolare del contratto indentificato con il codice cliente n. 099316534xxx, 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 marzo 2018.

In particolare, l'istante ha rappresentato di aver aderito, nel mese di luglio 2018, all'offerta commerciale integrata che prevedeva oltre alla portabilità di numeri già attivi

con altro operatore anche 2 apparecchi telefonici 1 *I-phone* xs ed 1 Huawei per acquisizione di nuovo cliente. All'atto della consegna del solo *I-phone*, la società TIM S.p.A. emetteva una fattura di acquisto dello stesso, nonostante l'offerta commerciale ne avesse pubblicizzato la gratuità. Inoltre, mentre il passaggio delle utenze mobili avveniva in data 24 dicembre 2018, solo nel mese di marzo 2018 veniva espletata la portabilità delle risorse numeriche n. 0532/712xxx e n. 0532/713xxx. A causa di un *router* incompatibile la numerazione 0532/713xxx era inibita al traffico in entrata e in uscita. Nonostante ciò, pur a fronte di un adempimento parziale, e della richiesta di cessazione contrattuale di sei utenze mobili a far data dal mese di marzo 2018 la società TIM S.p.A. inviava fatture a fronte di servizi non usufruiti. Noncurante della predetta richiesta di cessazione contrattuale, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi imputati alle suddette numerazioni.

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

i. la risoluzione contrattuale e la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante il rimborso degli importi fatturati indebitamente, il rimborso di euro 1185.84 di cui alla fattura n. 84951 di vendita dell'apparato e di euro 499.32 per i costi di cessazione delle 6 SIM di cui alla fattura n. 88836 del 14 febbraio 2019 e fattura successiva del 12 marzo 2019.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue «*in merito alle doglianze avversarie, si rileva quanto segue. Risulta attivo il contratto n. 888011778048 (Doc. 1) con attivazione del 24 dicembre 2018. In data 18 gennaio 2019, l'istante ha contestato di non aver ricevuto i due apparati richiesti e ha minacciato di passare ad altro gestore. Dai controlli effettuati, tuttavia, è presente solo un apparato "Iphone Xs". TIM ha emesso l'ordine 7-47744412725 per l'invio. Per il modello Samsung, il cliente avrebbe dovuto inviare l'apposita modulistica. Successivamente, in data 23 febbraio 2019, è pervenuta una segnalazione telefonica, con la quale il cliente ha reclamato le spese iniziali sulla fattura nr. 7X00888836 (Doc. 2). Tim ha accreditato l'importo di € 40,98 + Iva sulla fattura successiva (Doc. 3). In data 26 marzo 2019, Tim ha gestito la PEC del cliente del 9 marzo 2019 in cui cliente è stata chiesta la cessazione delle linee non utilizzate. A seguito di conferma telefonica del cliente, le linee in questione sono state cessate in data 27 marzo 2019. Tim ha inviato riscontro scritto in data 28 marzo 2019 (doc. 4). Per quanto riguarda il lato mobile, il contratto è stato sottoscritto in data 26/11/2018, tramite agenzia SPEEDY SERVICE SRL, per l'attivazione di 12 linee in portabilità da altro gestore con i seguenti profili: - 7 linee con profilo PROMO MNP - 10 TIM SENZA LIMITI (di cui 6 con PROMO EUROMESSAGING 3,5E); - 5 linee con profilo PROMO MNP - 15 TIM START. Nel contratto viene richiesto di associare un*

apparato in vendita rateale (MNP IPH XS +1M EG_R) alla linea 3494596240, attivato in data 23/01/2019 a seguito di invio al cliente. Gli apparati non sono mai omaggio, si precisa però che la promozione per l'apparato prevedeva una rata scontata di € 26,00 + Iva mensile anziché €27,00 + Iva mensile, pertanto al cliente è arrivata la fattura di vendita per un totale € 1.185,84 Iva inclusa rateizzata in 36 rate (in fattura presente addebito bimestrale € 65,88 Iva inclusa). Tale fattura è quella di vendita apparato che ne comprova la proprietà (non è da pagare) ed è la somma di tutte le rate addebitate e da addebitare nella fattura ciclica. Non sono presenti richieste di altri apparati. Si riproduce la parte del contratto relativa alla vendita dell'apparato. La cessazione volontaria anticipata rispetto al vincolo contrattuale dei 24 mesi ha generato l'addebito automatico del corrispettivo di recesso del servizio opzionale € 499,98 + Iva nella fattura nr. 7X01775535 del 3/19 (€83,33 + Iva x 6 linee con profilo promozionato). Non sono presenti reclami scritti e/o altre segnalazioni da parte del cliente. Si precisa che l'Offerta NICI è composta dalle seguenti utenze: - 0532712xxx (rientrata il 27/03/19)-0532713xxx (rientrata il 10/04/19) - 0532713xxx (NIP attivato il 05/03/19) → fonia VOIP – 053213515xxx → connettività FIBRA PROFESSIONAL – 053213514xxx → servizio NICI – 0532681xxx NIP TUTTO FTTCAB, attivato il 16/04/19, propedeutico al rientro (come aggiuntivo) del nr. 0532713xxx. Rientro in DEL 35 effettuato il 10 maggio 19. In data 30 luglio 2018, il cliente aveva sottoscritto l'attivazione dell'offerta NICI Tutto Twin Office che doveva includere 2 linee fonia 0532712xxx, 0532713xxx in portabilità e un nuovo numero. Il Cliente ha sottoscritto il modulo di rientro per la linea 053271xxx (Doc. 5), come linea singola (non da far confluire nella NICI) + ADSL con router a cura cliente; il modulo è pervenuto in data 09/04/19. La nuova linea 0532681xxx di appoggio è stata attivata il 16 aprile 2019, mentre la linea 0532713xxx è rientrata effettivamente il 10 maggio 2019. Inoltre, le linee 0532712xxx e 0532713xxx rientrano dell'offerta NICI tutto twin office, mentre la linea 0532713xxx è rientrata come linea singola. Non poteva quindi essere collegata allo stesso router della NICI. Infine, nel modulo di attivazione della linea 0532713xxx, è indicato che il router era a cura Cliente. Non era quindi prevista la fornitura da parte di TIM. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e/o storni da parte di TIM, salvo valutazioni da effettuarsi all'udienza. Per tutto quanto sopra esposto, Telecom Italia S.p.A. chiede all'AGCOM di voler 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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile deve ritenersi accoglibile limitatamente allo storno

degli importi successivi alla cessazione contrattuale e al rimborso dell'importo di euro 581,19 fatturato nel conto n. 7X00888836 del 14 febbraio 2019 e dell'importo di euro 499,98 imputato a titolo di *"recesso servizio opzionale"* nel conto n. 7X01775535 del 12 aprile 2019, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società TIM S.p.A., per stessa ammissione di parte, ha riconosciuto il ritardo nella consegna dell'apparato in vendita rateale, come documentato agli atti a riprova della non gratuità dello stesso. Pertanto, pur a fronte dell'effettiva e incontroversa attivazione della componente mobile in data 24 dicembre 2018, l'istante ha potuto usufruire del prodotto solo a far data dal mese di gennaio 2019. Inoltre, in ragione dell'adempimento parziale del contratto che ha indotto l'istante alla cessazione delle sei utenze mobili, di seguito riportate: nn. 3703615xxx, 3703600xxx, 3703674xxx, 3703674xxx, 3703674xxx, 3423916xxx, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto giustificare il conseguente addebito dell'importo di euro 499,98 imputato a titolo di *"recesso servizio opzionale"* nel conto n. 7X01775535 del 12 aprile 2019. Laddove la predetta società si è limitata a comunicare quanto segue: *"in riferimento alla sua segnalazione del 09 marzo 2019 a mezzo pec ed a seguito del colloquio telefonico intercorso in data 27 marzo 2019, Le confermiamo di aver provveduto alla cessazione delle seguenti utenze mobili: 370/3615xxx; 370/3600xxx; 370/3674xxx; 370/3674xxx; 370/3674xxx; 342/3916xxx"*, senza però dettagliare le singole voci di addebito e la relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate inerenti all'offerta sottoscritta *"TIM Tutto Business 2.0"*.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, dell'allegato A alla 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 marzo 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 correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione. 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 della richiesta di cessazione delle utenze mobili, atteso che con nota del 28 marzo 2018 di riscontro alla predetta richiesta la società TIM S.p.A. si è limitata a comunicare laconicamente *"rinnovando Le la nostra piena disponibilità per ogni Sua futura esigenza, Le ricordiamo che può contattare in qualunque momento il nostro Servizio Clienti 191 oppure collegarsi al sito*

timbusiness.it per effettuare le Sue richieste on line ed essere sempre aggiornato sulle nostre nuove proposte commerciali”.

Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di rimborso dell’importo di euro 581,19 fatturato nel conto n. 7X00888836 del 14 febbraio 2019 e dell’importo di euro 499,98 imputato a titolo di “*recesso servizio opzionale*” nel conto n. 7X01775535 del 12 aprile 2019 anche in assenza dell’informativa prevista dall’articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

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 l’istanza della sig.ra Marani, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società American Service S.r.l., 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 al contratto indentificato con il codice cliente n. 099316534xxx, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, successivamente alla cessazione contrattuale con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all’utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

- i. euro 581,19 (cinquecentoottantuno/19) a titolo di rimborso dell’importo fatturato nel conto n. 7X00888836 del 14 febbraio 2019;
- ii. euro 499,98 (quattrocentonovantanove/98) a titolo di rimborso dell’importo imputato a titolo di “*recesso servizio opzionale*” nel conto n. 7X01775535 del 12 aprile 2019.

4. 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.

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, 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, 23 aprile 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