

DELIBERA N. 214/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DILMOOR/ TIM S.P.A.
(GU14/237965/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 maggio 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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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'art. 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 del sig. Laugieri, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Dilmoor, del 2 febbraio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Dilmoor, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, titolare del contratto indentificato con il codice cliente n. 888011597693 e n. 888011597718, contesta l'arbitraria fatturazione da parte della società TIM S.p.A. di importi difforni, in quanto eccedenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale.

In particolare, l'istante ha rappresentato di aver aderito, nel mese di ottobre 2017, all'offerta commerciale integrata “*TIM Tutto Business Gruppi 2.0 - Azienda Gruppi*” che prevedeva oltre alla portabilità di 22 SIM mobili già attive con altro operatore anche l'attivazione di 8 SIM dati con profilo “*Twin Card*” e 14 Smartphone. Mentre il passaggio delle utenze mobili veniva espletato nelle date rispettivamente del 21 e del 22 dicembre 2017, l'attivazione delle SIM dati avveniva solo in data 5 marzo 2018 a seguito della

consegna degli apparati mobili risalente al 5 marzo 2018. Nonostante ciò, pur a fronte di un adempimento parziale, la società TIM S.p.A. emetteva fatture con importi difforni da quelli convenuti contrattualmente. Infatti, secondo l'offerta sottoscritta, la società Dilmoor avrebbe dovuto corrispondere l'importo di euro 1.243,80 a bimestre + Iva, pari a euro 1.517,43; laddove la società TIM S.p.A. addebitava importi maggiori con oscillazione tra euro 3.200 ed euro 3.770,00.

Nonostante i numerosi reclami in ordine all'indebita fatturazione, la società istante si vedeva costretta a formalizzare la richiesta di cessazione contrattuale nel mese di ottobre 2018. Noncurante della predetta richiesta di cessazione contrattuale e delle contestazioni inviate a mezzo PEC nelle date rispettivamente dell'8 ottobre 2018, del 10 maggio 2019 e del 5 settembre 2019, 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 lo storno integrale dell'insoluto e il rimborso dell'importo di euro 1.890,00, quale somma degli importi fatturati in eccedenza e pagati dall'istante;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue: «*la Società Dilmoor (codice Fiscale: 0000002228710980) ha cessato in data 2 aprile 2019 il contratto TIM n. 888011597693 come si evince dall'allegato (all.1) ove le SIM risultano migrate verso altro Operatore mentre l'hardware (I-Phone 6 ed I-Phone 7 Black) risultano cessati a seguito richiesta Cliente. Nell'allegato 1) vengono riportate le singole SIM ed i singoli apparati che non risultano più in consistenza con TIM. Si analizzano le operatività svolte con il Cliente e tracciate sul sistema commerciale CRM Affari: in data 27 novembre 2017 è stato creato sul nostro sistema commerciale CRM Affari l'accordo tra la Società DILMOOR che avrà la funzione di capogruppo e la consociata Società V.N.P. – Valsa Nuova Perlino S.p.a. In data 22 marzo 2018 si provvede ad attivare per l'utenza 3461894387 la ricarica automatica 24 in sostituzione della ricarica 12. Sempre in data 22 marzo 2018 il cliente richiede il cambio profilo sull'utenza 34680278478, precisamente "TIM Europa 1 GB ricaricabile + promozione Euromessaging + promo chiama Europa". In data 15 giugno 2018 viene richiesto il cambio profilo per l'utenza 3468092319 precisamente "TIM Europa 5 GB ricaricabile + promozione Euromessaging + promozione chiama Europa". In data 29 giugno 2018 vengono attivate per le utenze: 346240765 - 3406429497-335875072 - 3351290869 la ricarica 24. In data 7 gennaio 2019 viene aperta esigenza in merito al reclamo del Cliente che lamenta fattura elevata a causa della cessazione per MNP delle linee del contratto che ha causato l'addebito dei costi di recesso anticipato e di tutte le rate a scadere. Il Cliente ha richiesto la cessazione ad ottobre 2018 e non a settembre 2018*

quindi i costi di recesso sono corretti e dovuti. Il Cliente risulta moroso. In data 6 settembre 2019 il Cliente reclama nuovamente in riferimento al contratto n.88011597693 in quanto le fatture pagate non corrispondono all'offerta sottoscritta e richiedono il rimborso degli importi non dovuti. Dalle verifiche effettuate il contratto citato risulta cessato il 2/04/2019. La cessazione per MNP delle linee del contratto ha causato l'addebito dei costi di recesso e di tutte le rate a scadere. Il cliente era stato informato che avendo cessato prima del termine consentito i costi di recesso sono corretti e dovuti. La situazione amministrativa presenta uno insoluto di euro 14.480,30. TIM propone al Cliente uno storno dell'insoluto pari ad euro 3.791,00 relativo ai contributi di recesso (euro 2.749,89 + IVA = euro 3.354,00) e agli addebiti roaming (euro 436,68)".

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 regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno integrale dell'insoluto e il rimborso dell'importo di euro 1.890,00, quale somma degli importi fatturati in eccedenza e pagati dall'istante, 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 mediante la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle singole utenze telefoniche la correttezza delle fatture e la relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate, confutando di poi l'esecuzione parziale del contratto che ha indotto l'istante alla cessazione delle SIM. Al riguardo, il posizionamento espresso in memoria dalla società TIM S.p.A. si riduce a una parziale ricostruzione dello storico di alcune utenze mobili e della relativa variazione del profilo "*TIM Europa ricaricabile*", ma non offre alcun corredo probatorio in ordine alla corretta applicazione delle condizioni economiche e alla piena corrispondenza delle stesse a quelle convenute in sede contrattuale. Va rilevata, al riguardo, la carenza informativa e l'assenza di gestione del cliente emerse anche nel corso dell'istruttoria, allorquando l'istante ha sottolineato che a fronte dell'invio a mezzo PEC di tre reclami in ordine alla mancata applicazione delle condizioni contrattuali inerenti all'offerta "*TIM Tutto Business Gruppi 2.0*", solo in data 11 settembre 2019 la predetta società si è limitata a comunicare quanto segue "*in riferimento alla sua segnalazione del 5 settembre 2019 tramite pec pratica 7 - 5655171088 relativa alle fatture e ai costi dei profili del contratto n. 888011597693, Le confermiamo di avere effettuate le dovute verifiche e riscontrato la piena regolarità del contratto in oggetto e la correttezza degli importi fatturati, essendo conformi alle condizioni generali di contratto Multibusiness*". Si deve evidenziare che tale missiva, oltre a essere tardiva, non soddisfa le esigenze di trasparenza e chiarezza, in quanto non dettaglia le singole voci di addebito e la relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate inerenti all'offerta sottoscritta "*TIM Tutto Business Gruppi 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, anche successivamente alla richiesta di cessazione contrattuale formalizzata nel mese di ottobre 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 anche nel corso della presente istruttoria, in considerazione del fatto che in allegato alla memoria la società TIM S.p.A. ha prodotto unicamente un elenco delle SIM riferibili al contratto in oggetto con indicazione del MSISDN/IMEI, del profilo/servizio, dello stato *Asset* e data di attivazione e/o cessazione, astenendosi dal fornire alcun titolo giustificativo per quanto concerne la contabilizzazione e la conseguente fatturazione, oggetto di contestazione.

Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto i., di regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno integrale dell’insoluto e il rimborso dell’importo di euro 1.890,00, anche in assenza dell’informativa prevista dall’articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

Parimenti, la richiesta dell’istante di cui al punto ii. deve ritenersi accoglibile, segnatamente all’indennizzo per mancato riscontro ai reclami, facendo riferimento al primo reclamo scritto inviato a mezzo PEC dell’8 ottobre 2018, da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale *“l’operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società TIM S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di regolarizzazione contabile neppure in sede di conciliazione; laddove le note successive allegate al fascicolo documentale si sostanziano in meri solleciti di riscontro al primo reclamo. Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inoltrato dall’istante in data 8 ottobre 2018, in considerazione dei 449 giorni intercorrenti dal 7 novembre 2018 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 30 gennaio 2020, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Lombardia, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro. Al riguardo va presa in considerazione il principio di *“risposta cumulativa”* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui *“l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria*

indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio”.

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. Laugieri, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Dilmoor, 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. 888011597693 e n. 888011597718, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, 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 1.890,00 (milleottocentonovanta/00) a titolo di rimborso degli importi fatturati in eccedenza, pagati dall’istante;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell’8 ottobre 2018, secondo quanto previsto dall’articolo 12, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

4. I termini per l’esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall’art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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, 5 maggio 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