

DELIBERA N. 294/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VALSA NUOVA PERLINO / TIM S.P.A.
(GU14/220760/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 agosto 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*”, di seguito *Regolamento*, 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'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 dell'utente sig. Laugieri, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Valsa Nuova Perlino, del 12 dicembre 2019, assegnata per competenza a questa Autorità in data 9 luglio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dei contratti indentificati con il codice cliente n. 888011232xxx e n. 888011597xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente TIM, in data 5 ottobre 2017 aderiva all'offerta commerciale integrata “*TIM Tutto Business Gruppi 2.0 - Azienda Gruppi*” che prevedeva oltre alla portabilità di 5 SIM mobili già attive con altro operatore e all'inclusione delle 6 SIM mobili già in essere con il precedente contratto n. 888011232xxx anche l'attivazione di 2 SIM dati con profilo “*Twin Card*” in sostituzione delle 2 SIM dati, oggetto del contratto originario;

b. a fronte della predetta sottoscrizione contrattuale, il passaggio delle utenze mobili veniva espletato nella data del 4 dicembre 2017 e l'attivazione delle SIM dati avveniva in data 21 dicembre 2017. Tuttavia, la società TIM S.p.A. non provvedeva alla conversione del contratto originario in quello “convergente”, ragion per cui le 6 SIM di cui al contratto n. 888011232xxx, venivano fatturate secondo i profili tariffari originari senza l'applicazione della scontistica prevista dal nuovo schema contrattuale, comportando in tal modo duplici addebiti per il medesimo servizio;

c. nonostante ciò, pur a fronte di un adempimento parziale, la società TIM S.p.A. emetteva fatture con importi difformi da quelli convenuti contrattualmente. Infatti, secondo l'offerta sottoscritta, la società istante avrebbe dovuto corrispondere l'importo di euro 689,60 a bimestre + iva, pari a euro 841,31; laddove la società TIM S.p.A. addebitava importi maggiori con oscillazione tra euro 1.600,00 ed euro 2.100,00;

d. a fronte dei 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, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la risoluzione contrattuale e la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno integrale dell'insoluto e il rimborso dell'importo di euro 2.975, 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 degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«in primo luogo è bene evidenziare come la società istante fosse titolare di n. 2 contratti mobili, il n.888011232xxx. La domanda di riconoscimento dell'indennizzo per la ritardata portabilità di n.5 Sim Voce, per la ritardata attivazione di n.2 SIM dati e per “il distacco” della linea n. 3482564xxx è totalmente infondata, in quanto non è presente agli atti alcun reclamo in merito a tali asseriti disservizi. Invero, in ossequio al comma 4 art. 14 All. A Delibera 347/18/CONS: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Non risultano pervenuti a TIM reclami in merito a tali fattispecie e controparte non allega alcunchè e, dunque, le relative domande dovranno essere rigettate. Parimenti infondate sono le rimostranze relative all'errata applicazione dei canoni pattuiti. Tim, infatti, ha addebitato (doc.n.1) quanto previsto dai contratti sottoscritti dall'utente (doc.n.2). Infine, è priva di pregio anche la contestazione relativa*



ai corrispettivi di cessazione anticipata. Aderendo alle condizioni contrattuali delle Offerte tariffarie prescelte, l'istante ha, infatti, accettato di ricevere sconti e promozioni subordinati alla condizione che un eventuale recesso dal contratto non avvenisse entro 24 mesi dalla sua sottoscrizione, come indicato sia nei singoli Profili Commerciali delle Offerte di cui di cui l'utente ha usufruito, sia nelle Condizioni Generali di Contratto Multibusiness cui le stesse fanno riferimento (doc.n.3). Invero, le Condizioni Generali di Contratto Multibusiness che l'istante si è impegnata a rispettare all'art. 13 comma 2 espressamente prevedono che "In caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), TIM addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'Offerta viene cessata, il corrispettivo di 83,33 € (oltre IVA), salvo diverse previsioni eventualmente riportate nei singoli Profili Commerciali. In caso di Offerte con un profilo tariffario base non è previsto alcun corrispettivo per il recesso." A tal riguardo, avendo l'istante disdetto il relativo contratto anticipatamente, rispetto alla durata minima espressamente prevista (24 mesi), correttamente TIM ha provveduto ad addebitare le somme, oggetto di contestazione. Pertanto, non si intravede alcun inadempimento a carico di TIM che, alla luce di quanto dedotto e prodotto ha operato legittimamente, non attuando alcun comportamento lesivo degli interessi dell'istante. La domanda di annullamento dell'importo addebitato e storno della relativa fattura formulata dalla Società, per presunta violazione del D.L. 7/2007, inoltre, è da considerarsi infondata tenuto conto di quanto affermato dalla giurisprudenza (Consiglio di Stato 1442/2010) e condiviso nella prassi dell'Autorità (ex multis Delibera Corecom Piemonte 27/2014), ritenendo pienamente legittima la prassi commerciale di pretendere un corrispettivo nei casi in cui il cliente abbia fruito di un'offerta promozionale ed abbia deciso, in seguito, di recedere dall'offerta prima della scadenza del termine minimo contrattualmente previsto. Infatti, le clausole contrattuali sopra citate si limitano a subordinare il diritto di fruire dello sconto al mancato esercizio del diritto di recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente, senza integrare alcuna violazione del divieto espresso nel D.L. 7/2007, né presentare alcun profilo di abusività. Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di TIM S.p.A. che andrà esentata da qualsivoglia addebitato di responsabilità. In conclusione, si precisa che ad oggi persiste un insoluto pari ad € 1.332,46 relativamente al contratto n. 888011232xxx e pari ad € 5.853,88 relativamente al contratto n. 888011597xxx che dovrà essere integralmente saldato».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

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.

In via preliminare, si deve far presente che, con istanza del 2 febbraio 2020, il sig. Laugier, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Valsa Nuova

Perlino, ha avviato una precedente procedura di definizione della controversia tra la società Dilmoor, di cui ha sempre la rappresentanza legale *pro tempore*, e la società TIM S.p.A., avente a oggetto le medesime doglianze, ovvero la fatturazione di importi difformi, in quanto eccedenti quelli prospettati in sede di adesione contrattuale, conseguente alla mancata regolarizzazione contrattuale/amministrativa delle parti istanti. Il relativo procedimento si è concluso con l'adozione da parte di questa Autorità della delibera n. 214/20/CIR del 5 maggio 2020, con la quale si disponeva, previo accertamento dei fatti, a carico della società TIM S.p.A. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto indentificato con il codice cliente n. 888011597xxx e n. 888011597xxx, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, ed il rimborso degli importi in eccedenza.

La riunione procedimentale che sarebbe stata utile per soddisfare esigenze di completezza espositiva alla luce della ricognizione dei fatti, oltre che esigenze di celerità ed economia procedimentale, è stata elusa dall'assegnazione del presente procedimento per competenza a questa Autorità successiva alla conclusione del precedente procedimento identificato con il n. GU14/237965/2019; tale premessa deve comunque ritenersi meritevole di considerazione per lo svolgimento delle valutazioni di cui *infra*.

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 2.975,00, 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 mera elencazione delle utenze mobili e delle fatture insolute a decorrere dal conto n. 7X1804628533 del 20 novembre 2018, 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. Nel corso dell'istruttoria, la società TIM S.p.A. ha asserito la correttezza degli importi fatturati e la conformità alle condizioni generali di contratto *Multibusiness*, tuttavia si è limitata ad allegare il modulo contrattuale sottoscritto in data 5 ottobre 2017 e copia dei documenti contabili, ma non ha documentato la corretta applicazione dei profili tariffari e della scontistica prevista dall'offerta commerciale integrata "*TIM Tutto Business Gruppi 2.0 - Azienda Gruppi*", nonché il dettaglio delle 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.

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 2.975,00, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

Laddove, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, deve ritenersi superata, in quanto assorbita dall'indennizzo già liquidato nel precedente procedimento n. GU14/237965/2019, conclusosi con la delibera n. 214/20/CIR del 5 maggio 2020, relativamente ai medesimi reclami, presentati con riferimento alle società Valsa Nuova Perlino e Dilmoor, di cui il sig. Laugieri ha la rappresentanza legale.

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 parzialmente l'istanza del sig. Laugieri, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Valsa Nuova Perlino nei confronti di 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. 888011232xxx e n. 888011597xxx, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti e al rimborso dell'importo di euro 2.975,00 (duemilanovecentosettantacinque/00), al netto degli storni e/o rimborsi già eseguiti giusta delibera n. 214/20/CIR del 5 maggio 2020.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Roma, 19 agosto 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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