

DELIBERA N. 10/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BOFFELLI/TIM S.P.A.
(GU14/55923/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 gennaio 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 denominato *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”* 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 il 31 dicembre 2019”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*.

VISTA l'istanza del Sig. Boffelli del 09/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Boffelli, in data 27 gennaio 2017, ha sottoscritto un contratto denominato *“Smart fibra casa”* con TIM S.p.A. avente a oggetto l'attivazione del servizio voce e del servizio di connessione a *internet* al costo mensile di euro 32,90. Tuttavia, TIM S.p.A. emetteva fatture di importo difforme a quello pattuito in sede contrattuale; inoltre, le fatture erano emesse su base quadrisettimanale, anziché mensile, come convenuto.

In relazione a tanto, dopo alcuni reclami telefonici, in data 24 agosto 2017 l'utente ha inviato un reclamo scritto all'operatore in cui contestava le fatture e la sospensione dei servizi intervenuta a far data dal 23 agosto 2017. Tuttavia, al fine di riottenere la fornitura dei servizi, provvedeva al pagamento delle fatture. In seguito, però, i servizi venivano nuovamente sospesi a fronte del mancato pagamento di altre fatture, parimenti contestate, nonostante dal 28 agosto 2017 fosse pendente dinanzi al CORECOM competente un'istanza di conciliazione. Protraendosi il disservizio attinente all'errata fatturazione e alla sospensione dei servizi, non trovando seguito le contestazioni delle fatture, l'istante, in data 21 febbraio 2018 esercitava recesso nei confronti dell'operatore Tim ed effettuava richiesta di migrazione ad altro operatore; tuttavia, in esito alla procedura di migrazione la numerazione andava perduta.

In relazione ai disservizi attinenti alla fatturazione difforme da quella pattuita e alla sospensione dei servizi, in data 12 novembre 2018 il signor Boffelli esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al CORECOM Lombardia. A seguito del mancato raggiungimento dell'accordo, il sig. Boffelli inoltrava istanza di definizione della controversia in data 9 dicembre 2018 innanzi all'Autorità.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

i) la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di profilo tariffario difforme da quello richiesto in riferimento al periodo compreso dal 24/02/2017 al 15/09/2017;

- ii) la corresponsione dell'indennizzo per modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;
- iii) la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio voce e del servizio di connessione a *internet* in fibra per 52 giorni *“dopo il mancato pagamento di una sola fattura”*;
- iv) la corresponsione dell'indennizzo per perdita del numero telefonico 037390xxx;
- v) la corresponsione dell'indennizzo per *“mancata risposta ai 13 reclami”*;
- vi) la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio di fonia e dati fibra durante la procedura di migrazione;
- vii) lo storno dei costi di recesso/disattivazione;
- viii) lo “storno di tutte le fatture in sospeso”.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva depositata agli atti si costituiva l'operatore TIM S.p.A. che eccepiva l'improcedibilità di tutte le istanze attinenti al riconoscimento degli indennizzi per disservizi non espressamente sottoposte a previo tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al CORECOM. Nel merito, chiedeva il rigetto delle pretese avanzate, in quanto già oggetto di indennizzo contrattuale e di riconoscimento di somme a titolo di rimborso.

In riferimento all'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, la Società ha dichiarato di aver gestito il primo reclamo pervenuto e, pertanto, di aver effettuato svariati rimborsi cui dava comunicazione all'istante con lettera di risposta in data 28 febbraio 2018, in cui si legge testualmente: *“[a] titolo di indennizzo, per la sospensione della linea pari a complessivi giorni 9, è stato corrisposto l'accredito, in fattura, di € 45,00. Rimborsato sconto promozionale di €120,00; a titolo di abbuono corrisposto rimborso di € 131,84 (rimborso onnicomprensivo delle spese di riallaccio di € 26,84; addebitate nel conto 1/8; penali ritardato pagamento pari 4 a € 6,66; incremento annuo del costo di abbonamento pari a € 27,44 dovuto alla manovra tariffaria aprile 2017). Il rimborso di complessivi di € 251,84, è stato riutilizzato a copertura totale delle fatture non saldate di €101,12 e di € 89,60 e a parziale copertura della fattura 1/8; di € 116,44 che rimane così scoperta per € 55,32”*.

Nessun indennizzo, secondo l'operatore, risulta quindi spettante in questa sede, atteso quanto previsto dall'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS.

Con specifico riguardo alla fatturazione su base quadrisettimanale, TIM S.p.A. ha rilevato l'ampia pubblicità data alla modifica contrattuale, conformemente all'articolo 7, comma 4, del D. lgs. 259/2003, e dall'articolo 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Pertanto, il Sig. Boffelli, al momento della richiesta di rientro/attivazione in TIM dell'utenza n. 0373.903980, ha soggiaciuto automaticamente alle nuove condizioni contrattuali, valide a partire dal 1° aprile 2017.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, deve accogliersi l'eccezione di parziale improcedibilità dell'istanza avanzata dall'operatore atteso che l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, depositata in data 28 agosto 2017 presso il CORECOM Lombardia, riguardava esclusivamente la lamentata difformità degli addebiti rispetto a quanto contrattualmente pattuito. Pertanto, le richieste di cui ai punti iv) e vii), non essendo state oggetto di preventivo tentativo di conciliazione, risultano improcedibili e non possono formare oggetto della presente pronuncia.

Per quanto concerne la richiesta *sub i)*, si osserva che al fascicolo non sono depositate le fatture contestate, pertanto non è dato di rilevare la difformità tra gli importi addebitati e quelli pattuiti.

Tuttavia, l'operatore non contesta tale difformità, ma anzi adduce di aver già provveduto a rimborsare l'utente, come da comunicazione del 28 febbraio 2018.

In atti, però, non è provato che i rimborsi annunciati siano stati effettivamente eseguiti. Infatti, la schermata commerciale depositata all'uopo non si ritiene abbia alcun valore probante, trattandosi di riproduzione informatica generata dallo stesso soggetto che intende avvalersene.

In relazione a tanto, in parziale accoglimento alla richiesta *sub i)*, TIM è tenuta a ricalcolare le fatture emesse in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia e, conseguentemente, a stornare, ovvero rimborsare gli importi eventualmente addebitati in eccedenza rispetto all'importo pattuito pari ad euro 31,90 mensile.

La richiesta *sub ii)* non può trovare autonomo accoglimento, atteso che nel *Regolamento sugli indennizzi* non si rinviene alcuna ipotesi di indennizzo riconducibile a tale fattispecie.

Viceversa, merita accoglimento la richiesta *sub iii)*, atteso che, a prescindere dalle asserzioni dell'operatore, non è provato che all'utente siano stati effettivamente corrisposti gli indennizzi contrattuali previsti per il caso di indebita sospensione dei servizi, incontestatamente verificatasi in pendenza del tentativo obbligatorio di conciliazione. Difatti, tale richiesta appare conseguenza e specificazione delle pretese lamentate già in fase di tentativo obbligatorio di conciliazione. Inoltre, il lamentato lasso temporale di sospensione non è stato contestato dall'operatore. A ciò si aggiunga che l'operatore ha mostrato di dare evidenza delle ragioni della sospensione soltanto in fase di risposta al procedimento istruttorio avviato dal Garante privacy per la protezione dei dati personali, vale a dire in data 13 febbraio 2018, cioè in fase avanzata del rapporto contrattuale con l'utente, premurandosi solo allora di fornire spiegazioni, e per giunta inviando la risposta a soggetto diverso dall'utente che viveva il disagio. Inoltre, l'operatore non ha dimostrato di aver effettivamente ristorato l'utente con gli indennizzi contrattuali citati per illegittima sospensione del servizio, ma si è limitato a produrre una schermata che dal punto di vista probatorio non dimostra l'avvenuto accredito degli importi nei confronti dell'utente.

TIM S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1, in riferimento all'indebita sospensione del servizio voce, e dall'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in riferimento all'indebita sospensione del servizio fibra, per un periodo di lamentato disservizio pari a 52 giorni (dal 23/08/2017 al 28/08/2017; dal 16/11/2017 al 20/11/2017; dal 10/01/2018 al 12/01/2018; dal 14/03/2018 al 26/04/2018), per un importo complessivo pari a euro 910,00.

La richiesta *sub vi*) è assorbita dalla motivazione di cui al punto *sub iii*).

Di contro, non si ritiene di dare autonomo accoglimento alla richiesta *sub v*), in quanto la ritardata risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per sospensione amministrativa dei servizi, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Tantomeno può essere accolta la richiesta *sub viii*), in quanto generica e non adeguatamente circostanziata.

UDITA la relazione del Presidente,

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Sig. Boffelli nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta al pagamento in favore di parte istante, a mezzo bonifico bancario o assegno, dei seguenti importi maggiorati degli interessi legali a far data dal deposito dell'istanza, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 910,00 (novecentodieci/00) a titolo di indennizzo per sospensione ingiustificata del servizio.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a ricalcolare le fatture emesse in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia e, conseguentemente, a stornare, ovvero rimborsare gli importi eventualmente addebitati in eccedenza rispetto all'importo pattuito pari ad euro 31,90 mensile.

4. La società TIM S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Roma, 15 gennaio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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