

DELIBERA N. 113/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**GATTI /TIM S.P.A.
(GU14/121073/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 marzo 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. 353/18/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, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”* pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;

VISTA l'istanza del sig. Gatti, del 10 maggio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Gatti, intestatario dell'utenza telefonica n. 0694547xxx, contesta l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto con conseguente indebita fatturazione, nonché la perdita della predetta numerazione a seguito della richiesta di migrazione in Fastweb S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 11 aprile 2018 aderiva alla proposta di attivazione dell'offerta *“TIM Connect Gold in Fibra”* mediante sottoscrizione di apposito modulo contrattuale che prevedeva oltre alla Fibra senza limiti, anche le chiamate illimitate da casa verso numeri fissi e mobili nazionali senza scatto alla risposta. All'atto di ricezione della prima fattura, n. RN01321xxx emessa in data 4 giugno 2018 dell'importo di euro 60,24, l'istante riscontrava voci di addebito non dovute; nello specifico, veniva fatturato il costo dell'offerta *“TIM Connect in fibra”* in luogo del profilo richiesto in sede di adesione contrattuale *“TIM Connect Gold in fibra”* e l'istante, per effetto di tale variazione operata unilateralmente da TIM, si vedeva imputare il costo delle chiamate a consumo. Pertanto, l'istante medesimo contattava il servizio clienti 187 e in data 16 luglio 2018 formalizzava reclamo scritto in ordine alla indebita fatturazione. In assenza di riscontro, in data 17 luglio 2018 l'istante mediante la compilazione del *form online* richiedeva la cessazione contrattuale e poi la migrazione in Fastweb. Pur tuttavia, la società TIM perseverava nell'emissione delle fatture fino al mese di luglio 2019 e con nota dell'8 agosto 2018 si limitava ad asserire che: *“dalle verifiche svolte la tua linea Fibra è attivata dal 18 maggio 2018”*. A seguito della richiesta di migrazione, la società Fastweb S.p.A. attivava una nuova linea telefonica, atteso che la numerazione 0694547xxx risultava persa.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione del profilo tariffario *“TIM Connect in fibra”* non richiesto;

ii. lo storno e/o rimborso degli importi fatturati a far data dal 30 settembre 2018, nonché lo stralcio degli importi fatturati ma non dovuti dal 18 maggio 2018 al 30 settembre 2018;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione a seguito della richiesta di migrazione in Fastweb.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“risulta rispondente al vero, come afferma controparte, che la linea n. 0694547xxx è rientrata in TIM da altro OLO in data 18 maggio 2018. Tuttavia, per anomalia di fatturazione, il prescelto pricing “VOICE” (che azzera il costo delle telefonate nazionali fisse e mobili – seppur attivato in data 18 maggio 2018 – non veniva riflesso nelle fatture di giugno e di luglio 2018, recanti anche i corrispettivi per il traffico voce in uscita. L’errata contabilizzazione viene tuttavia sistemata a partire dalla fattura di agosto 2018 e gli importi ultronei stornati dal 17 ottobre 2018, con conseguente cessazione della materia del contendere. Inoltre, non vi è nessuna evidenza all’interno del fascicolo istruttorio della disdetta menzionata nell’istanza ed asseritamente inviata a TIM, la quale non ha mai ricevuto alcuna comunicazione in proposito da parte del sig. Gatti. Riguardo la circostanza della pretesa richiesta di migrazione verso OLO Fastweb, rimasta priva di esito, essa non trova conferma all’interno delle schermate Wholesale e quanto affermato da controparte risulta dunque totalmente destituito di fondamento. Di conseguenza, il relativo addebito e la conseguente richiesta di indennizzo appaiono infondate in fatto ed in diritto; la linea 0694547xxx è sempre rimasta in consistenza TIM, sicchè anche la pretesa perdita della numerazione risulta un’asserzione apodittica e priva di fondamento. Per quanto sopra esposto, si richiede di respingere l’avversa pretesa in quanto infondata in fatto ed in diritto”*.

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., di storno e/o rimborso degli importi fatturati a far data dal 30 settembre 2018, nonché lo stralcio degli importi fatturati -ma non dovuti- dal 18 maggio 2018 al 30 settembre 2018 allo stato insoluti, deve ritenersi accoglibile, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società TIM S.p.A. a fronte di un servizio non più fruito e successivamente disdetto dall’istante mediante l’invio della richiesta di cessazione immediata dell’utenza telefonica n. 0694547xxx e di tutti i servizi a essa connessi, come di evince dalla copia della relativa nota, riscontrata nella data successiva 17 luglio 2018 dal servizio assistenza clienti a mezzo mail proveniente dal seguente indirizzo di posta elettronica assistente.digitale@telecomitalia.it.

La suddetta richiesta di storno, da ritenersi accoglibile, deve interessare tutti gli importi fatturati a far data dal mese di agosto 2018, in considerazione del termine di efficacia dei trenta giorni previsti dalla tempistica contrattuale.

Peraltro, a prescindere dall'eccezione sollevata in memoria dalla società TIM S.p.A. in ordine al difetto di formalizzazione della richiesta di cessazione contrattuale - eccezione poi confutata dalla nota di riscontro del 187 di cui *supra* - detta società avrebbe dovuto provare *per tabulas* la sussistenza del traffico telefonico e del servizio di connettività, al fine di giustificare la fatturazione di importi successivi alla suddetta richiesta.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per profilo tariffario non richiesto, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. inerisce esclusivamente all'attivazione e alla conseguente fatturazione indebita del profilo tariffario "*TIM Connect in fibra*" non richiesto, in luogo di quello richiesto "*TIM Connect Gold in fibra*", atteso che dalla documentazione acquisita agli atti emerge che detta società ha riconosciuto sua sponte l'anomalia di fatturazione dipesa da errata contabilizzazione, poi regolarizzata nel mese di ottobre 2018. Al riguardo, si rileva che detta società ha emesso due note di credito in data 17 ottobre 2018, la n. 7920181020004916 e la n. 7920181020004917, rispettivamente dell'importo di euro 59,07 e di euro 34,20. Pertanto, nel caso di specie, trova applicazione l'articolo 9, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato nella misura di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione*" per il numero complessivo di 135 giorni intercorrenti dal 18 maggio 2018 (data di primo addebito, come si evince dalla fattura n. RN01321xxx emessa in data 4 giugno 2018, prodotta in copia agli atti) al 30 settembre 2018 (data di ultima fatturazione).

Diversamente, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., afferente alla perdita della numerazione, atteso che, in assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero della numerazione, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società TIM S.p.A. Invero, si deve evidenziare che nella richiesta di cessazione contrattuale, formalizzata e inviata dall'istante a mezzo *form online*, peraltro richiamata dall'istante medesimo in sede istruttoria, si evince *ictu oculi* la volontà del sig. Gatti di chiusura del contratto; peraltro l'istante medesimo non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna richiesta contestuale o successiva in ordine alla riattivazione della risorsa numerica, di cui si controverte, come documentato dalla copia delle schermate *wholesale* allegata in copia alla memoria di TIM.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Gatti 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 all'utenza telefonica n. 0694547xxx mediante lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati a far data dal 30 settembre 2018, con ritiro contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 337,50 (trecentotrentasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 135 giorni di giorni di attivazione non richiesta del profilo tariffario non richiesto "*TIM Connect in fibra*", secondo quanto previsto dall'articolo 9, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

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, 16 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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