

**DELIBERA N. 12/22/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**M.D./TIM S.P.A.  
(GU14/457366/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 13 gennaio 2022;

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. 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente sig. D.M. del 16/09/2021, assegnata per competenza a questa Autorità in data 17/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 0999454xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente TIM, in data 06/01/2020 chiedeva a mezzo PEC il recesso dal contratto di abbonamento al servizio telefonico con decorrenza immediata, in conformità a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto;

b. di seguito in data 08/07/2020 riceveva una comunicazione da parte della società di recupero crediti Fides S.p.A. avente ad oggetto la costituzione in mora per conto di TIM per un presunto credito di euro 408,30, di cui euro 39,45 inerente alla fattura del 13/02/2020, euro 358,33 relativo ad una fattura del 14/04/2020 e infine euro 10,52 riferito ad una fattura del 15/05/2020; tutti importi non dovuti, in quanto fatturati successivamente alla disdetta contrattuale;

c. a fronte di tale missiva, in data 27/07/2020 l'istante formalizzava reclamo a mezzo fax, contestando gli importi fatturati e, nel contempo, l'ostruzionismo della società TIM S.p.A. in ordine al mancato rilascio del codice di migrazione per il trasferimento della risorsa numerica; condotta omissiva che avrebbe generato successivamente la perdita della numerazione con conseguente attivazione di nuova linea telefonica con Vodafone Italia;

d. in data 10/08/2020 l'istante, pur in assenza di alcun riscontro al predetto reclamo, riceveva un'ulteriore intimazione di pagamento dalla società Fides S.p.A. e poi un nuovo atto di costituzione in mora sempre per lo stesso importo di euro 408,30 da parte della società Cribis S.p.A., altra società di recupero crediti.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. lo storno integrale dell'insoluto di euro 408,30 relativo alle tre fatture rispettivamente del 13/02/2020, del 14/04/2020 e del 15/05/2020 con contestuale ritiro delle pratiche di recupero crediti;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 25/07/2020 inviato a mezzo fax in data 27/07/2020;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata lavorazione del recesso contrattuale;

iv. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione 0999454xxx dipesa dal mancato rilascio del codice di migrazione.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«nel merito delle contestazioni avversarie, si rileva che la linea telefonica n. 0999454xxx risulta attivata dal 5/11/2019 ed è cessata in data 6/2/2020. Il codice di migrazione era già disponibile a partire dalla prima fattura utile di attivazione di gennaio 2020 (Doc.*

*1), alla prima pagina alla voce “Informazioni linea”. La posizione dei pagamenti risulta irregolare per la presenza di un importo di euro 408,30, come da estratto conto che si riproduce. Durante il periodo della contestazione non sono presenti sospensioni della linea di natura amministrativa. In conclusione, in base ai dati rilevati, la contestazione appare non fondata, in quanto le informazioni contestate sono state rese disponibili sin dalla prima fattura utile spedita all’indirizzo del ricorrente. La migrazione è andata in scarto per codice segreto errato, come da schermata che si produce (Doc. 2). Allo stato, pertanto, non si rilevano responsabilità ascrivibili a TIM e non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e storni».*

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.

La richiesta dell’istante di cui al punto i., concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati e allo stato insoluti, sia pure a far data dalla richiesta di cessazione contrattuale inviata dall’istante a mezzo PEC del 06/01/2020, deve ritenersi accoglibile visto che il cliente ha formalizzato il recesso contrattuale con decorrenza immediata. Tra l’altro, a fronte di quanto lamentato dall’istante, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell’orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dall’utenza telefonica e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell’articolo 7, comma 1, della 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 la suddetta prova del traffico effettuato deve essere fornita 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 fatturati a far data dalla prima fattura del 13/02/2020 successiva alla disdetta contrattuale, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. Detta società si è limitata ad asserire che “*la posizione dei pagamenti risulta irregolare per la presenza di un importo di euro 408,30, come da estratto conto che si riproduce*”; mera dichiarazione, non solo non provata, ma confutata dalla copia della richiesta di cessazione contrattuale del 06/01/2020. A ciò va aggiunto che la società TIM S.p.A. in memoria ha inserito una tabella riepilogativa contabile “*Estratto conto - Lista fatture*” che riporta il numero di tre

fatture con sequenza numerica, prive della data di emissione, senza alcun dettaglio delle singole voci di addebito e senza alcun riferimento all'offerta commerciale applicata all'utenza telefonica di cui si controverte. Sul punto, va evidenziata la carenza informativa dell'operatore in ordine alle fatture contestate anche prima della presente istruttoria, e precisamente in fase di gestione del reclamo, atteso che la contestazione formalizzata dall'istante a mezzo fax del 27/07/2020 non è stata mai riscontrata dall'operatore, ma ancor più è stata seguita da altre due intimazioni di pagamento da parte delle due società di recupero crediti, la Fidis S.p.A. e la Cribis S.p.A. Pertanto, vista la richiesta di cessazione contrattuale del 06/01/2020, attesa l'insussistenza di alcuna documentazione contabile del volume di traffico attestante la correttezza delle successive fatturazioni inerenti all'utenza telefonica n. 0999454xxx, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società. Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di storno degli importi insoluti fatturati a dar data dal mese di febbraio 2020, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

Parimenti accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., a far data dal reclamo inviato dall'istante a mezzo fax del 27/07/2020, come risulta in atti, 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”*. Al riguardo, la società TIM S.p.A. non ha fornito alcun riscontro alla richiesta di gestione. Di conseguenza, in considerazione dei 384 giorni intercorrenti dal 26/08/2020 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 14/09/2021, data di conciliazione innanzi al CORECOM Puglia, coincidente con la prima interlocuzione tra le parti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per la mancata cessazione del contratto, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., 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 PEC del 06/01/2020, richiamata dall'istante medesimo in sede istruttoria, si evince *ictu oculi* la volontà del sig. M. di chiusura del contratto; d'altra parte, come dichiarato da TIM, il Codice di Migrazione è disponibile in fattura per cui l'istante avrebbe potuto richiedere al recipient di avviare una procedura di portabilità del numero. Viceversa, l'istante ha chiesto la

cessazione del contratto a gennaio 2021 e solo mesi dopo sembrerebbe aver richiesto la portabilità. A tale proposito TIM dichiara che *“La migrazione è andata in scarto per codice segreto errato, come da schermata che si produce (Doc. 2)”*. Ciò appare ragionevole atteso che dopo che la linea è cessata ogni richiesta di migrazione della stessa va in scarto. Peraltro, fermo restando quanto sopra in merito alla perdita della titolarità del numero, anche laddove l'istante avesse voluto tentare una nuova assegnazione dello stesso numero laddove ancora disponibile, l'istante medesimo non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna richiesta in tal senso successivamente alla data di invio dell'istanza di conciliazione, né ha formulato istanza di adozione di provvedimento temporaneo in ordine alla riattivazione della risorsa numerica, di cui si controverte, fino alla data del 14/09/2021 di esperimento della procedura conciliativa, come documentato dalla copia delle schermate di sistema allegate in copia alla memoria di TIM.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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. D.M. 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 risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0999454xxx, mediante lo storno degli importi fatturati a far data dal mese di febbraio 2020, allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. 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.

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, 13 gennaio 2022

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba