

DELIBERA N. 126/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DI TERLIZZI /TIM S.P.A.
(GU14/7162/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 settembre 2019;

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;

VISTA l'istanza di Di Terlizzi, del 15/08/2018 acquisita con protocollo N. 0083209 del 15/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'atto introduttivo del procedimento, l'istante dichiara di essere titolare di un'utenza fissa con TIM S.p.A. (di seguito solo "TIM" o "Società") con numerazione storica 06 5694xxx e di aver aderito, in data 21 gennaio 2016, all'offerta "PROMO TIM SMART CASA" comprensiva dei servizi di fonia fissa e mobile, ADSL e TIM Vision, con attivazione gratuita in caso di pagamento con addebito su conto corrente bancario.

L'istante segnala sin da subito disservizi e inadempienze da parte del gestore senza tuttavia ricevere riscontri. L'utente, tra l'altro, lamenta l'illegittimità dei costi di attivazione applicati e precisa che, in data 1° febbraio 2016, aveva autorizzato l'addebito delle fatture sul proprio conto corrente, come concordato in sede contrattuale, proprio al fine dell'attivazione gratuita dell'offerta.

La parte istante, inoltre, contesta un ritardo nella fornitura del servizio dichiarando di averne fruito soltanto a partire dal giorno 11 maggio 2016.

Infine, l'utente lamenta la sospensione dell'utenza avvenuta in data 5 maggio 2017 a causa dei mancati pagamenti dei canoni. Al riguardo, l'utente rappresenta di aver più volte richiesto al gestore l'applicazione delle modalità di pagamento concordate nel contratto con diverse segnalazioni (n. 3-24227610246 del 9 maggio 2017, n. 3-24416859689 del 29 maggio 2017 e raccomandata A/R del 31 maggio 2017). L'utente precisa che la sospensione dei servizi è stata disposta dal gestore senza tener conto dell'errore che, di fatto, ha impedito il pagamento delle fatture con le modalità prescelte e cioè tramite addebito su conto corrente.

Sulla base di tali premesse, l'istante chiede:

- i. annullamento delle fatture emesse in assenza del servizio;
- ii. indennizzo per ritardata attivazione del servizio, dal giorno 11 gennaio 2016 al giorno 11 maggio 2016;
- iii. indennizzo per sospensione dell'utenza dal 5 maggio 2017 al 10 maggio 2018, quale data dell'udienza di conciliazione;
- iv. indennizzo per spese sostitutive del servizio;
- v. indennizzo per la perdita della numerazione storica, dal 1980;
- vi. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- vii. indennizzo per violazione delle obbligazioni contrattuali e omessa domiciliazione bancaria;
- viii. spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione. In sede di udienza l'operatore ha formulato una proposta conciliativa, non accettata da controparte.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si precisa che l'eccezione di improcedibilità sollevata da TIM S.p.A. ai sensi dell'articolo 22 del *Regolamento* è da intendersi superata alla luce dell'udienza di discussione che si è svolta dinanzi all'Autorità in data 29 gennaio 2019.

Tenuto conto degli atti del procedimento e dell'udienza di discussione del 29 gennaio 2019, l'istanza può essere parzialmente accolta.

In relazione alla richiesta di cui al punto i., si precisa che la stessa merita accoglimento in relazione al periodo in cui l'utenza è stata sospesa/cessata ovvero a partire dal 5 maggio 2017, data a partire dalla quale l'utente ha riscontrato l'assenza del servizio, come confermato dalle date delle segnalazioni telefoniche riportate dall'utente nonché dal reclamo formale effettuato tramite l'allegata raccomandata del 31 maggio 2017. La richiesta di annullamento delle fatture può quindi trovare accoglimento in relazione agli addebiti relativi al periodo in cui l'utente non ha fruito del servizio, atteso che in tale circostanza non può sorgere il diritto alla controprestazione in favore dell'operatore; sul punto si precisa che dal riepilogo degli importi aperti versato in atti (nota A/R di recupero del credito del 22 marzo 2018) si ha conferma di un insoluto totale pari a euro 665,02 e che, inoltre, tali addebiti sono in parte successivi al momento in cui l'utente ha riscontrato la sospensione/cessazione dell'utenza: pertanto, in ragione del fatto che il gestore non ha provato la legittimità di tali addebiti, anche in relazione a eventuali costi di cessazione del contratto, si dispone lo storno delle fatture emesse in seguito alla cessazione della linea, cioè a partire dalla fattura RW02668158 (con scadenza 11 luglio 2017) e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione (per importi complessivamente pari a euro 552,35).

Per quanto riguarda il punto ii., dirimente è l'assenza di reclami al fine di valutare la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio, dal giorno 11 gennaio 2016 al giorno 11 maggio 2016, posto che - oltre alla carenza di documentazione contrattuale compatibile con la data del 11 gennaio 2016 - non c'è prova alcuna che l'utente abbia segnalato il problema a TIM sollecitandone l'intervento, venendo così in rilievo la clausola di esclusione degli indennizzi di cui al comma 4 dell'articolo 14 del *Regolamento* sugli indennizzi. La richiesta non può quindi ritenersi accoglibile.

In relazione alla domanda di cui al punto iii., posto che grava sull'operatore l'onere di provare il rispetto delle regole vigenti in materia di sospensione o cessazione amministrativa dell'utenza, si considera illegittima l'interruzione dei servizi disposta dal gestore nel mese di maggio 2017 (riscontrata dall'utente in data 5 maggio 2017) in quanto non preceduta da congruo preavviso, ai sensi del comma 1 dell'articolo 5 del *Regolamento sugli indennizzi*. Va tenuto presente, inoltre, che il gestore non ha provveduto agli opportuni accertamenti che pure avrebbe dovuto svolgere in relazione al motivo dei mancati pagamenti tanto più che, come emerge dalla ricostruzione dei fatti, all'intera vicenda ha in parte concorso il mancato recapito di alcune fatture cartacee inviate pur a fronte della sua richiesta di domiciliazione bancaria fatta dall'utente. Al riguardo, all'esito dell'istruttoria svolta anche sulla scorta della documentazione depositata da entrambe le parti su richiesta dell'Autorità, ai sensi del comma 2, articolo 18 del *Regolamento*, si evidenzia che la nota di risoluzione contrattuale inviata all'utente, datata 16 maggio 2017 e con efficacia a partire dal decorso di 10 giorni dalla sua ricezione, è in ogni caso tardiva rispetto alla cessazione del servizio; si osserva

inoltre che, per quanto tale nota non sia corredata di prova di notifica, l'utente fa esplicito riferimento alla “*nota risoluzione contrattuale servizio amministrativo Telecom*” del 3 giugno 2017 nell’istanza di conciliazione che ha versato in atti, potendosi così evincere che in tale data abbia ricevuto la comunicazione e sia pertanto venuto a conoscenza della volontà di risoluzione del gestore a causa della morosità. Ciò stante, le doglianze dell’utente in riferimento alla sospensione dell’utenza possono trovare parziale accoglimento e deve riconoscersi in favore dell’istante un indennizzo per illegittima cessazione dell’utenza, ai sensi del comma 1 dell’articolo 5 del *Regolamento sugli indennizzi*, per il periodo di 39 giorni computato a partire dal 5 maggio 2017 (data di interruzione dell’erogazione del servizio indicata dall’utente) fino al 13 giugno 2017, momento a partire dal quale si è perfezionata la risoluzione contrattuale disposta dal gestore; quindi, in assenza di documentazione contrattuale da cui si evincano i dettagli dell’offerta applicata e dei relativi servizi, accessori o a titolo gratuito, in essa inclusi, si ritiene che l’indennizzo spettante all’utente sia complessivamente pari a euro 585,00 (7,50 euro al giorno per ciascun servizio non accessorio, voce e dati), mentre per la componente mobile dei servizi, invece, si applica l’articolo 13, comma 6, del *Regolamento sugli indennizzi* che considera l’accesso alla rete unico al fine del computo degli indennizzi.

Quanto al punto iv., che sostanzia a tutti gli effetti una richiesta risarcitoria, si precisa che la stessa, ai sensi dall’articolo 20, comma 4, del *Regolamento*, esula dalle competenze dell’Autorità. Pertanto, la domanda relativa al recupero delle spese sostenute per fruire di servizi alternativi a quelli sospesi dal gestore convenuto non può trovare accoglimento in questa sede se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al *Regolamento* approvato con delibera n. 347/18/CONS.

In relazione alla richiesta *sub v.*, si precisa quanto segue. Ancor prima di entrare nel merito della stessa, si evidenzia che essa risulta inammissibile in quanto innovativa della materia del contendere rispetto all’oggetto del tentativo di conciliazione: lo stesso utente ha depositato in atti il modulo UG del 12 dicembre 2017 di avvio della procedura amministrativa nel quale non vi è riferimento alcuno a problemi connessi alla numerazione, provvedendo - secondo quanto dallo stesso riportato nel fascicolo - a integrare le proprie richieste soltanto in occasione dell’udienza di conciliazione del 10 maggio 2018, comunque tardivamente rispetto al momento in cui avrebbe potuto contestarne la perdita del numero o reclamarne la riassegnazione e in assenza di reclami o segnalazioni al gestore su tale circostanza.

Quanto alla mancata risposta ai reclami, di cui al punto v., si ritiene che la stessa possa trovare accoglimento. La nota di riscontro al cliente del 16 giugno 2017 risulta depositata tardivamente dal gestore rispetto ai termini procedurali e non può pertanto essere considerata ai fini della presente decisione. Ciò stante, il reclamo formale trasmesso dall’utente con raccomandata A/R del 31 maggio 2017 è da ritenersi privo di esaustivo riscontro e, tenuto conto della data di conciliazione del 10 maggio 2018, dà diritto alla parte istante al riconoscimento dell’indennizzo massimo di euro 300,00, come previsto dall’articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Per quanto riguarda la richiesta *sub vii.*, si precisa che la stessa non può essere accolta. Ferma restando la carenza di documentazione contrattuale a supporto delle argomentazioni dell'utente in relazione allo sconto dei costi di attivazione applicato in caso di domiciliazione bancaria (tra l'altro non sono presenti in atti le fatture con i relativi addebiti), si rileva che nel periodo che intercorre tra il subentro contrattuale e l'autorizzazione all'addebito sul conto corrente del 21 gennaio 2016 e la risoluzione contrattuale scaturita dalla morosità accumulata a partire dal mese di gennaio 2017, non vi è prova di segnalazioni al gestore circa i problemi connessi alle modalità di pagamento atteso che soltanto nel reclamo inviato il 31 maggio 2017 c'è evidenza documentale del suddetto problema, ritendo quindi che il contegno dell'istante abbia in parte concorso alla causazione del problema.

Infine, in relazione alla richiesta di riconoscimento delle spese di procedura *sub viii.*, si precisa che la stessa non può essere accolta in assenza di documentazione attestante spese necessarie e giustificate per l'espletamento della presente procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 6, del *Regolamento*.

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. In accoglimento parziale delle richieste dell'istante, l'operatore TIM S.p.A. è tenuto a:

a) stornare tutte le fatture emesse successivamente alla cessazione dell'utenza, a partire dalla fattura n. RW02668158 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione;

b) a corrispondere in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, un indennizzo di importo complessivamente pari a euro 585,00 per illegittima cessazione dell'utenza, ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento sugli indennizzi*;

c) a riconoscere altresì l'importo pari a euro 300,00 per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 12 del sopra citato Regolamento.

2. 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.

3. 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 settembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi