

**DELIBERA N. 144/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
REALE / TIM S.P.A.  
(GU14/144830/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 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. 353/19/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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 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, 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;

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 del sig. Reale del 4 luglio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Reale, intestatario dell'utenza telefonica n. 0874491xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connessione a *internet* in tecnologia Fibra, nonché la successiva perdita della numerazione storica da parte di TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della ricezione della nota con la quale la società TIM S.p.A. comunicava la modifica delle condizioni di contratto, in data 5 ottobre 2018 formalizzava recesso contrattuale con contestuale richiesta di portabilità ad altro operatore. Dopo pochi giorni, in data 16 ottobre 2018, l'istante riscontrava la sospensione di entrambi i servizi, dipesa dalla lavorazione di un ordinativo di cessazione *standard* da parte di TIM S.p.A., come peraltro ammesso nella nota del 2 novembre 2018 di riscontro al reclamo del 16 ottobre 2018. Pertanto, l'istante, preso atto dell'impossibilità di riattivazione del numero storico, si vedeva costretto a richiedere l'attivazione di una nuova linea telefonica avvenuta in data 1° novembre 2018 con la società Fastweb S.p.A. per compensare la perdita della predetta numerazione storica. Nonostante ciò, la società TIM S.p.A. emetteva due fatture, la n. RP02034879 del 5 novembre 2018 e n. RP02344443 del 4 dicembre 2018, riportante addebiti non dovuti.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo a ristoro della perdita della numerazione storica utilizzata dal 2006;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico del servizio in tecnologia Fibra dal 16 ottobre 2018 al 1° novembre 2018;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per mancata comparizione nell'elenco telefonico negli anni 2018 e 2019;
- v. il rimborso degli importi fatturati nei conti n. RP02034879 del 5 novembre 2018 e n. RP02344443 del 4 dicembre 2018.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“nel merito delle doglianze avversarie, in data 5 ottobre 2018, il sig. Reale ha inoltrato la lettera con la richiesta di recesso della linea per la mancata accettazione della manovra tariffaria, specificando l'intenzione di chiedere la portabilità del numero verso altro operatore. Il 5 ottobre 2018 TIM ha emesso l'ordinativo di cessazione della linea che va a buon fine il 17 ottobre 2018. Il 16 ottobre 2018 l'istante ha inoltrato reclamo per la cessazione della linea, al quale TIM ha dato riscontro il 2 novembre 2018, con il quale riconosce l'errore e dichiara di non poter riattivare il numero cessato 087491xxx in quanto Fibra. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento degli indennizzi e/storni da parte di TIM, salvo per quanto risultante nel riscontro al reclamo che verrà valutato all'udienza. Per quanto sopra esposto, TIM S.p.A. chiede di voler nel merito respingere l'avvera istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti”*.

## **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.

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità in ordine alla sospensione di entrambi i servizi e alla perdita della numerazione “storica” n. 087491xxx è imputabile esclusivamente alla società TIM S.p.A. alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

Nello specifico, si deve rilevare che la società TIM S.p.A., una volta acquisita la richiesta di recesso per passaggio ad altro operatore, in data 15 ottobre 2018 ha erroneamente inserito nei sistemi informativi un ordinativo di cessazione *standard* della linea, espletato positivamente in data 17 ottobre 2018, come si evince in memoria per stessa ammissione di parte. Tale circostanza è stata peraltro confermata nella nota di riscontro del 2 novembre 2018 al reclamo inoltrato dall'istante in data 16 ottobre 2018, recante la seguente comunicazione *“[i]n riferimento alla tua segnalazione del 16 ottobre 2018, in primo luogo desideriamo chiedere scusa per l'accaduto e ti informiamo di avere effettuato i dovuti controlli dai quali sono emersi elementi che ci consentano di accogliere*

*la tua richiesta, però, non è più possibile tecnicamente procedere alla riattivazione della stessa numerazione in quanto si tratta di linea ex Fibra. In quanto le Condizioni Generali di Abbonamento e Contratto non prevedono gli indennizzi per la perdita della numerazione, ti invitiamo a contattare il Servizio Clienti 187 per attivare una nuova linea in esenzione spese*". A prescindere dalla predetta missiva, nel corso della presente procedura, la società TIM S.p.A. non ha fornito evidenza documentale dell'attività di gestione del cliente in ordine alla possibilità dello stesso di rientrare nella disponibilità della numerazione storica.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della numerazione storica n. 087491xxx merita accoglimento e deve essere computata moltiplicando il parametro di euro 100,00 per i 12 anni di precedente utilizzo a far data dall'anno 2006 fino al 1° novembre 2018, in assenza di contestazione da parte dell'operatore sulla data di presa di possesso della numerazione da parte dell'istante, secondo la disposizione di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. deve ritenersi accoglibile, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* computato per il numero complessivo di 15 giorni dal 16 ottobre 2018 al 1° novembre 2018 di sospensione del servizio telefonico. Laddove, detto parametro va aumentato di un terzo per la sospensione del servizio di connettività in tecnologia Fibra nel medesimo arco temporale, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Di seguito, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al solo reclamo del 28 novembre 2018, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, 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"*. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società TIM S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di regolarizzazione contabile. Di conseguenza, in considerazione dei 187 giorni intercorrenti dal 29 dicembre 2018 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 4 luglio 2019, data di prima interlocuzione tra le parti in conference call innanzi al CORECOM Molise, 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 accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., atteso che *"la mancata comparizione nell'elenco telefonico negli anni 2018 e 2018"*, conseguente alla perdita della titolarità della numerazione storica, in assenza di giustificata richiesta dell'interessato e in assenza di alcun tracciamento di reclamo non può rientrare nella fattispecie contemplata dall'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Da ultimo è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto v., di rimborso degli importi fatturati nei conti n. RP02034879 del 5 novembre 2018 e n. RP02344443 del 4

dicembre 2018, trattandosi di addebiti non dovuti in ragione del recesso esercitato dall'istante a seguito della comunicazione da parte di TIM S.p.A. di variazione delle modifiche contrattuali.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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. Reale 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 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 1.200,00 (milleduecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica n. 087491xxx utilizzata dal 2006, secondo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento indennizzi*.

ii. euro 112,50 (centododici/50) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 16 ottobre 2018 al 1° novembre 2018, ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento indennizzi*;

iii. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio connettività in tecnologia Fibra dal 16 ottobre 2018 al 1° novembre 2018, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1 e 13, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

iv. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 28 dicembre 2018, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 087491xxx, mediante il rimborso degli importi fatturati nei conti n. RP02034879 del 5 novembre 2018 e n. RP02344443 del 4 dicembre 2018, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

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

Roma, 31 marzo 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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