



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 154/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RINALDI/TIM S.P.A.
(GU14/531/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 settembre 2018;

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 per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito *“Regolamento”*) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/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 *“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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza del sig. Rinaldi, del 4 aprile 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Rinaldi, intestatario dell'utenza telefonica n. 0823872***, contesta l'attivazione non richiesta della linea telefonica da parte della società TIM S.p.A. precedentemente attiva con la società Vodafone Italia S.p.A., nonché la conseguente sospensione del servizio telefonico.

In particolare, l'istante, già cliente Vodafone Italia, ha rappresentato che nel mese di novembre 2016 un *dealer* di TIM S.p.A. contattava ripetutamente il figlio, sig. Rinaldi, inducendolo alla sottoscrizione di una proposta di attivazione del servizio telefonico, previa migrazione della risorsa numerica.

Di seguito, in assenza di alcuna sottoscrizione contrattuale, in data 23 dicembre 2016 l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico e mediante contatto telefonico veniva a conoscenza che l'interruzione della linea telefonica era dipesa dall'attivazione del servizio telefonico da parte della società TIM S.p.A.; circostanza confermata anche successivamente all'atto di ricezione della fattura n. RT00649087 dell'importo di euro 23,82 emessa in data 5 gennaio 2017.

Pertanto, l'istante contattava più volte il centro assistenza clienti segnalando la mancata sottoscrizione di alcun contratto e in data 25 gennaio 2017 richiedeva di ricevere copia del presunto contratto. In riscontro alla predetta richiesta con nota del 13 marzo 2017 la società TIM S.p.A. comunicava "*per problemi tecnici non possiamo provvedere alla copia del contratto telefonico richiesto*" e nel contempo sollecitava il pagamento della suddetta fattura, pena sospensione e successiva risoluzione. Nonostante i ripetuti reclami, l'impegno assunto dalla predetta società di procedere all'annullamento della fattura n. RT00649087 e l'assenza di servizio telefonico, l'istante si vedeva costretto a richiedere una nuova linea telefonica, attiva con altro operatore a far data dal 4 luglio 2017.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. la liquidazione di un indennizzo per attivazione indebita del servizio con conseguente sospensione della linea telefonica n. 0823872***;
- ii. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno degli importi fatturati allo stato insoluti a fronte di un servizio non richiesto e mai attivato;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

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.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In primis, si deve evidenziare che la *res controversa* si incentra sulla migrazione indebita dell'utenza telefonica n. 0823872***, precedentemente attiva con la società Vodafone Italia S.p.A., a seguito del contatto telefonico avvenuto nel mese di novembre 2016 con il sig. Rinaldi, soggetto diverso dall'effettivo intestatario e sulla conseguente sospensione della linea telefonica. Nel merito, si deve rilevare che la società TIM S.p.A. in sede di contatto *outbound* non ha rilevato l'incongruenza dell'anagrafica documentale, e in particolare la divergenza dei dati riferiti al sig. Rinaldi, interlocutore telefonico, a quelli riferiti al sig. Rinaldi, unico intestatario dell'utenza telefonica di cui si controverte. Inoltre, sia in sede di reclamo che nel corso della presente procedura non ha documentato l'acquisizione del modulo di conferma debitamente sottoscritto dal richiedente, attestante la volontà univoca del sig. Rinaldi, intestatario della predetta utenza telefonica, all'attivazione del servizio, così come previsto dal nuovo quadro regolamentare vigente di cui alle delibere n. 519/15/CONS e n. 520/15/CONS. Inoltre, da quanto documentato agli atti, emerge che detta società, noncurante dei reclami inviati dall'istante in ordine alla richiesta di copia del modulo contrattuale, ha perseverato nella fatturazione di importi inerenti al servizio non richiesto, che non essendo onorati alla scadenza, hanno determinato prima la sospensione della linea telefonica. Pertanto, per quanto concerne la richiesta dell'istante al punto i., di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione del servizio, previa migrazione, non richiesta, l'istante ha diritto all'indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 8, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione*". Per il computo di tale indennizzo si deve fare riferimento al periodo intercorrente al 23



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dicembre 2016 (data di attivazione non richiesta della linea telefonica) al 4 luglio 2017 (data di attivazione di una nuova linea telefonica) per il numero complessivo di 193 giorni.

Parimenti, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, mediante lo storno degli importi fatturati allo stato insoluti a fronte di un servizio non richiesto e mai attivato, anche alla luce di quanto previsto dall'articolo 3, comma 3, dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS.

Infine, per quanto concerne il rimborso delle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

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 l'istanza del sig. Rinaldi, 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 pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 965,00 (novecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 193 giorni di attivazione non richiesta della linea telefonica, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.
3. La società TIM S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0823872***, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati indebitamente, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.
4. La società TIM S.p.A. è tenuta, infine, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 26 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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