

**DELIBERA N. 156/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
LEOPARDI /TIM S.P.A.  
(GU14/64155/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 04 novembre 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 *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*” 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".*

VISTA l'istanza dell'utente Leopardi, del 4/1/2019 acquisita con protocollo n. 0002902 del 4/1/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante nella propria istanza ha dichiarato quanto segue: *"[l]'istante era cliente Tiscali Italia, il 30/11/2017 effettua recesso del contratto, causa vendita dell'immobile. Improvvisamente si vede recapitare a suo nome, nell'appartamento ormai non più di sua proprietà, sito in Via Antistio, 9 - Roma, svariate fatture per conto di Telecom Italia S.p.A. di importi € 22,53 - € 29,10 - € 23,27 per un servizio voce + ADSL mai richiesto, mai sottoscritto e di cui non ha mai usufruito e mai ricevuto il relativo modem. Invia immediatamente reclamo in data 09/05/2018 ad ambedue i gestori (Telecom Italia e Tiscali Italia). Ad oggi non ha ricevuto alcun tipo di riscontro risolutivo da parte dei gestori e storno / rimborso delle fatture emesse illecitamente da Telecom Italia".*

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

- i. il rimborso/storno importi non dovuti;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per eventuale illecita migrazione da parte di Tiscali Italia S.p.A.;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione illecita contratto da parte di Telecom Italia;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. la liquidazione degli indennizzi, con salvezza di ogni diritto, ragione e azione, di meglio modificare e/o integrare e formulare ulteriori richieste.

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

TIM, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: *"[i]l Sig. Leopardi asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. Le deduzioni e richieste mosse da parte istante appaiono in realtà infondate, in fatto e in diritto, oltre che sprovviste di documentazione a supporto, come si dirà di seguito. Il*

*preteso arbitrario rientro in TIM della linea in questione da OLO Tiscali non può che essere stato richiesto dal Sig. Leopardi, in conformità alla normativa regolamentare disciplinante la procedura di migrazione. Al riguardo ci sia consentito richiamare, seppur brevemente, quanto dispone la disciplina regolatoria in tema di migrazione: gli operatori concorrenti sono obbligati ad inserire gli ordini di attivazione e/o di cessazione all'interno del portale condiviso Pitagora, onde consentire agli OLO di volta in volta coinvolti l'espletamento delle richieste ivi presenti. Nella vicenda che ci occupa, la procedura da applicare nell'ipotesi in cui il cliente finale, attivo con OLO, richieda il passaggio ad altro OLO oppure il c.d. rientro in Telecom è la seguente. Essa consta di tre fasi - 1) richiesta del cliente, 2) comunicazione preventiva e 3) provisioning tecnico – e si basa sulla fornitura di un codice di migrazione e di un codice segreto da parte di ogni OLO al proprio cliente finale. In una fase iniziale, antecedente alla fase 1), ogni OLO fornisce al proprio cliente finale, in virtù di uno specifico obbligo regolatorio, il codice di migrazione, che, congiuntamente al PIN consente di effettuare all'occorrenza la migrazione.*

*Nella fase 1 l'OLO recipient che sta per acquisire un cliente finale in virtù della sottoscrizione di un contratto acquisisce il codice di migrazione dal cliente stesso. Successivamente, nella fase 2, il recipient comunica all'OLO donating, ovvero al fornitore del servizio al cliente finale, la cessazione del servizio di accesso. Solo nel caso in cui sia stato espletato con successo tale passaggio, l'OLO recipient invia la richiesta di migrazione e, dopo aver verificato con l'OLO donating la corretta esecuzione della fase 2, dà seguito alla richiesta di migrazione e/o rientro, a seconda del caso.*

*È dunque evidente che, se è stato espletato un rientro della linea n. 06.71587xxx, ciò è avvenuto perché TIM ha ricevuto la richiesta da parte dell'utente finale, immettendo a sistema il relativo OL per consentire anche e soprattutto all'OLO donating l'opportuna lavorazione ed il rilascio della risorsa numerica su cui attestare il collegamento.*

*Un'altra ipotesi – in realtà verosimile – potrebbe rinvenirsi nell'autogenerazione della procedura di rientro in TIM, essendo l'utenza in questione di proprietà di quest'ultima, al momento dell'avvenuta cessazione effettuata da Tiscali, come si evince dalle schermate. Di tale circostanza, ad ogni buon conto, l'esponente società non può ritenersi responsabile, avendo effettuato, come da procedura sui rientri, due contatti con l'utente finale per verificare l'effettiva richiesta di rientro. Non essendo stato possibile rintracciarlo, è stata riattivata la sola fonia. Fermo restando quanto sopra, si fa presente che l'utenza è stata attivata in data 29 gennaio 2018 e cessata in data 11 ottobre 2018, successivamente al tentativo di conciliazione".*

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, occorre precisare che l'istante ha avviato un altro procedimento (n. 64163/2019) analogo nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. discusso congiuntamente al presente procedimento e conclusosi con un verbale di mancato accordo.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i., trattandosi di una portabilità avvenuta senza richiesta da parte dell'istante, TIM sarà tenuta allo storno/rimborso delle fatture emesse con riferimento all'utenza n. 0671587xxx fino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto n. ii., la stessa essendo rivolta nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. è stata oggetto di valutazione nel procedimento n. 64163/2019.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., la stessa deve essere accolta in considerazione del fatto che TIM non ha fornito prova circa le modalità di attivazione della predetta utenza; nella ricostruzione fornita ha dichiarato che potrebbe essersi verificata una procedura di rientro in TIM generata autonomamente dal sistema, trattandosi di un'utenza nativa TIM, ma ha, altresì, riconosciuto che non essendo stato possibile contattare l'istante per conoscere la sua volontà in merito all'eventuale rientro, ha provveduto, comunque, ad attivare il servizio di fonia.

Allo stesso tempo, deve rilevarsi che il disagio subito dall'istante è rappresentato dalla ricezione di un'indebita fatturazione in quanto l'immobile presso cui era attivata l'utenza telefonica non era più abitato. Tanto premesso, si ritiene che TIM sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto di cui all'articolo 9, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00, dal 9 maggio 2018, data in cui l'istante ha segnalato la problematica all'operatore fino all'11 ottobre 2018, data in cui è avvenuta la cessazione, per un numero di giorni pari a 153.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv., la richiesta deve trovare accoglimento in considerazione del fatto che il reclamo del 9 maggio 2018 è rimasto privo di riscontro, pertanto, TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto v., la stessa non può trovare accoglimento in quanto non si rinvencono altre fattispecie indennizzabili ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*.

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. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Leopardi nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a rimborsare/stornare le fatture relative all'utenza n. 0671587xxx fino alla chiusura del ciclo di fatturazione e a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 635,00 (seicentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di un'utenza telefonica;

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. 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.

4. 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, 04 novembre 2019

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

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