

DELIBERA N. 171/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PHOENIX CAFE' DI P. / TIM S.P.A.
(GU14/102716/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 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 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*” 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 della società Phoenix Cafè di P., acquisita con protocollo n. 0133032 del 27/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha dichiarato che, in esito alla richiesta di migrazione, da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A. dell'utenza *business* dedotta in controversia, la numerazione è andata perduta in quanto la portabilità, richiesta nel settembre del 2017, non è stata espletata. TIM S.p.A. ha quindi assegnato una nuova numerazione; in seguito l'operatore ha poi modificato arbitrariamente le condizioni contrattuali e non ha gestito la comunicazione di recesso inviata dall'istante, in data 26 aprile 2018, *“a seguito della comunicazione della Tim datata 13.04.2018, che informava l'istante delle imminenti modifiche contrattuali e del diritto di recesso da potersi esercitare, anche a mezzo fax”*.

L'operatore non ha mai fornito riscontro ai numerosi reclami inviati *“per richiedere la copia del contratto (concluso telefonicamente), contestare la fatturazione illegittima e richiedere la disdetta del contratto”*.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. la corresponsione dell'indennizzo per *“ritardata lavorazione del recesso”*;
- ii. lo storno, ovvero il rimborso, di tutti gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo alla comunicazione di recesso;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della titolarità della numerazione 0965811xxx;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. la corresponsione dell'indennizzo per *“mancanza di trasparenza contrattuale, per informazioni ambigue e fuorvianti, pratica commerciale scorretta”*;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che, per quanto riguarda la mancata portabilità e la perdita della numerazione 0965811xxx *“in data 25/10/2017 il Cliente sottoscrive il modulo di Number Portability (NP) su soluzioni VOIP per il rientro dell'utenza citata. Tale rientro è stato gestito con Delibera 35/10/CIR ed in data 30/11/2017 abbiamo espletato l'ordine per nuovo impianto fibra con nr. 0965898xxx sul quale poter associare il nr. 0965811xxx. Sui sistemi Wholesale è emerso che l'ordine di rientro dell'NP del nr. 0965811xxx è stato espletato in data 6/02/2018 (all.1) e configurato come VOIP sul nr. 0965898xxx anche esso rientrato con linea fibra. L'utenza 0965898xxx risulta cessata in data 17/01/2019 per morosità a seguito dell'invio della lettera di risoluzione contrattuale del 31/10/2018 ove viene richiesto il sollecito di pagamento di 3 fatture (All.2). In merito alla richiesta di fatturazione non dovuta e*

perdita del numero, confermiamo che le fatture emesse per il nr.0965898xxx sono corrette in quanto il nr.0965811xxx è stato attivato in data 06/02/2018 e quindi non è andato perso. In data 17/04/2018 TIM invia riscontro scritto (all.3) confermando al Cliente la regolare applicazione della promozione sottoscritta in data 25/10/2017 per il rientro della linea 0965811xxx. Per invece attiene alla richiesta di disdetta/recesso del contratto, segnaliamo che in data 16/05/2018 TIM ha inviato, in risposta al reclamo del Cliente del 26/04/2018, comunicazione scritta (all.4) con la quale invita l'istante a formalizzare una nuova richiesta di disdetta allegando il documento d'identità. Non risulta pervenuta alcuna disdetta da parte dell'istante. Concludiamo confermando che la linea 0965811xxx è correttamente rientrata con TIM il 06/02/2018 configurata come linea VOIP sul nr. 0965898xxx con offerta "Tutto fibra". Si conferma inoltre che il rientro è stato espletato nei termini della Delibera 35/10/ICIR. In ottica Cliente abbiamo anche provveduto ad emettere note di credito a storno dello sconto non applicato riguardo la promozione sottoscritta. L'istante è stato informato delle operatività delle note di credito emesse dalla nostra comunicazione scritta del 30/08/2018 (all.5). La situazione amministrativa: è presente uno scoperto totale di € 958,21."

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, si osserva che le schermate prodotte dall'operatore non dimostrano che a far data dal 6/02/2018 l'utenza n. 0965811xxx è stata attivata in TIM S.p.A., ma solo che l'operatore ha attivato l'altra utenza, nr. 0965898xxx. Infatti, nella schermata a pag. 2 si legge "...per attivazione VOIP, la linea di connettività assegnata al sistema risulta 0965898xxx" e a pag. 3 il codice collaudo n. 152802617 è sempre relativo al numero 0965898xxx. Quindi, è accertato che TIM S.p.A. ha attivato l'altra utenza, ma non dimostrato se e quando avrebbe portato la numerazione 0965811xxx; peraltro, anche nella fatturazione emessa non è mai riportata la numerazione di cui si discute.

Ciò stante, si ritiene che la documentazione depositata dalla Società a suffragio delle proprie memorie è scarsamente circostanziata e, in quanto tale, non si ritiene probante, in modo esaustivo, l'attivazione dei servizi sull'utenza n. 0965811xxx.

Nel merito, la richiesta *sub i.* non può essere accolta in quanto il *Regolamento sugli indennizzi* non contempla tale fattispecie tra quelle meritevoli di indennizzo.

Per quanto concerne la richiesta *sub ii.*, e quindi la questione della decorrenza del recesso, si osserva che nella comunicazione del 16/05/2018, indirizzata da TIM S.p.A. all'utente, di cui peraltro non è provato l'invio, l'operatore non ha precisato che alla disdetta doveva essere allegato il documento d'identità, bensì che "*per richiedere la cessazione della linea in oggetto deve rinviarci nuova richiesta con documentazione allegata*", senza specificare quale fosse la documentazione da allegare. Ciò stante, deve anche evidenziarsi che TIM S.p.A. non ha provato la legittimità dei corrispettivi fatturati successivamente alla comunicazione del recesso, avvenuta il 26 aprile 2018; quindi, in atti non è dimostrato che l'utente sia stato adeguatamente informato che al recesso doveva

essere allegato il documento d'identità e che l'istante abbia regolarmente fruito dei servizi erogati dall'operatore nel periodo seguente alla comunicazione del recesso.

Per le motivazioni che precedono si ritiene dunque che TIM S.p.A. debba provvedere allo storno, ovvero al rimborso, di tutti gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo alla comunicazione di recesso.

In virtù delle considerazioni di cui sopra, si ritiene che anche la richiesta *sub* iii. possa essere accolta. Pertanto, atteso che l'utente ha dimostrato di essere titolare della numerazione 0965811xxx a far data dal 2013 e che non è stato adeguatamente provato che la stessa è stata poi attivata da TIM S.p.A. nell'anno 2017, ai sensi degli articoli 10 e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi*, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante un importo complessivo pari ad euro 1.600,00, calcolato nella misura di euro 400,00 all'anno per 4 anni.

Non può essere accolta la richiesta di indennizzo *sub* iv., in quanto i reclami inviati dall'utente, nei mesi di aprile e giugno 2018, risultano riscontrati dall'operatore, stante la documentazione da questi allegata alle proprie memorie, rimasta non contestata.

Infine, la richiesta *sub* v. non può essere accolta in quanto nel *Regolamento sugli indennizzi* non è contemplato alcun indennizzo per “*mancaanza di trasparenza contrattuale, per informazioni ambigue e fuorvianti, pratica commerciale scorretta*”; tantomeno si ritiene di poter accogliere la richiesta *sub* vi., tenuto conto che la procedura *on line* è gratuita e al fascicolo non sono depositati giustificativi di spese eventualmente sostenute.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della ditta Phoenix Cafè di P., nei confronti dell'operatore TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società TIM S.p.A., oltre a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi fatturati e addebitati in relazione all'utenza dedotta in controversia a far data dal 26/05/2018, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo complessivo di euro 1.600,00 (milleseicento/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

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, 27 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi