

DELIBERA N. 172/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LO BAIDO / WIND TRE S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/157842/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 aprile 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 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;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

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. Lo Baido del 31/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nella propria istanza, ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di maggio 2017, l'utente ha aderito a un'offerta TIM con richiesta di migrazione da WIND Tre dell'utenza telefonica n. 0915089xxx;

b. successivamente, un tecnico TIM è intervenuto per l'installazione ma, nonostante ciò, il servizio non è stato attivato e in data 30 luglio 2017, tramite fax, l'istante ha richiesto l'annullamento della richiesta di migrazione, comunicando di voler rimanere in WIND Tre;

c. nonostante ciò, l'utente ha ricevuto le fatture TIM per un servizio mai fornito, per cui è stato effettuato reclamo a mezzo 187, invano;

d. sebbene gli operatori continuassero a ripetere che il recesso era stato ricevuto, la fatturazione da parte di TIM non è cessata e, nel mese di marzo 2018, l'istante ha ricevuto anche un sollecito di pagamento da parte di società di recupero crediti, che è stato contestato;

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto quanto segue:

- i. lo storno di ogni insoluto;
- ii. la cessazione di qualsiasi fatturazione;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. la liquidazione di ogni altro indennizzo;
- vi. il rimborso delle spese di procedura e dei costi sostenuti.

2. La posizione degli operatori

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che nessuna notifica di migrazione per l'utenza n. 0915089xxx, nello scenario WIND Tre *donating* – TIM *recipient*, risulta mai pervenuta. L'utenza risulta regolarmente attiva a sistema e genera traffico come da documentazione allegata. Inoltre, nessun reclamo risulta mai inoltrato da parte dell'istante.

WIND Tre ha precisato alcuna responsabilità le potrà essere imputata, atteso che l'unico responsabile dell'avvio della migrazione è, come noto, l'OLO *recipient*. L'istante presenta un insoluto di euro 146,74.

La società TIM non ha presentato alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di TIM per i motivi che seguono.

Oggetto della controversia è la mancata attivazione del servizio da parte di TIM con emissione di fatture ingiustificate.

In via preliminare occorre precisare che alcuna responsabilità risulta imputabile in capo alla società WIND Tre in considerazione del fatto che alcuna richiesta di migrazione risulta pervenuta alla stessa e soprattutto tenuto conto che l'utenza telefonica oggetto di contestazione risulta attiva nei sistemi WIND Tre.

Le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. meritano accoglimento in quanto dalla documentazione acquisita e da quanto emerso nel corso della discussione è evidente che il servizio non sia stato attivato da TIM, pertanto, alcuna fatturazione può essere addebitata all'istante. Ne consegue, quindi, che la società TIM sarà tenuta allo storno di ogni eventuale insoluto e alla cessazione della fatturazione relativamente all'utenza telefonica n. 0915089xxx.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. merita accoglimento e, più precisamente, si ritiene che la società TIM sia responsabile per non aver informato l'istante circa l'impossibilità tecnica di migrare la linea telefonica che continuava a essere servita da WIND Tre, come risulta dal traffico depositato. Tanto premesso, la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,50 *pro die* per il numero di giorni pari a 50, in quanto dalla richiesta di fine maggio 2017, considerata una tempistica di dieci giorni che TIM si riserva per l'attivazione del servizio, l'istante dopo due mesi, ossia in data 30 luglio 2017 ha richiesto l'annullamento della richiesta di migrazione.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. deve trovare accoglimento, in quanto l'istante, in data 14 marzo 2018, ha inviato, tramite fax, un reclamo a TIM volto a contestare la fatturazione emessa in assenza di servizio e la richiesta di pagamento da parte della società di recupero crediti. Tanto premesso, si ritiene che la società TIM, in assenza di risposta scritta, sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto v. la stessa non può trovare accoglimento in quanto non si rinvergono altri disservizi indennizzabili.

Infine, anche la richiesta sub iv. di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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. Lo Baido 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 cessare la fatturazione e procedere allo storno e/o al rimborso di ogni importo addebitato in relazione all'utenza telefonica n. 0915089xxx, con conseguente regolarizzazione della posizione contabile dell'utente e ritiro in esenzione di spese della pratica di recupero crediti, nonché a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio Fibra;

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

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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.

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 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 16 aprile 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