



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 190/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA COSTA / TIM S.P.A. (GU14/1025/18)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 novembre 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;

VISTA l'istanza della sig.ra Costa, del 18 giugno 2018;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Costa, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0824981XXX, contesta la mancata lavorazione della richiesta di declassazione della linea telefonica da *business* a residenziale, la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, nonché la conseguente indebita fatturazione emessa dalla società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 4 gennaio 2017 richiedeva a mezzo fax la declassazione della linea telefonica da *business* a residenziale. Tale richiesta veniva reiterata in data 24 marzo 2017 mediante invio di nuovo fax, con il quale si chiedeva nel contempo il rimborso dell'importo di euro 152,80 addebitato nella fattura n. 8T001159302 inerente al periodo dicembre 2016 - gennaio 2017, regolarmente pagata. Entrambe le suddette richieste non venivano riscontrate dall'operatore; di seguito alla ricezione della successiva fattura n. 8T00300419 dell'importo di euro 188,57, l'istante reclamava la variazione del profilo tariffario da "Linea Valore" a "Linea telefonica Affari" e sulla base delle indicazioni fornite dal servizio assistenza clienti in data 17 maggio 2017 formalizzava nuovamente la richiesta di declassazione della linea telefonica mediante la compilazione di apposita modulistica. Tuttavia, nonostante l'invio della predetta integrazione documentale, la società TIM S.p.A. non solo non provvedeva alla variazione del profilo richiesto e alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, ma in data 16 giugno 2017 sospendeva immotivatamente entrambi i servizi, che venivano ripristinati in data 26 luglio 2017.

Nonostante i ripetuti reclami e la richiesta di rettifica delle fatture inviata dall'istante in data 19 luglio 2017, la società TIM S.p.A. non forniva alcun riscontro contabile; per giunta, in data 4 ottobre 2017 provvedeva nuovamente al distacco della predetta utenza telefonica fino all'8 novembre 2017.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i. la liquidazione degli indennizzi per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 16 giugno 2017 al 26 luglio 2017 e dal 4 ottobre 2017 all'8 novembre 2017;

ii. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso dell'importo di euro 152,80 addebitato nella fattura n. 8T001159302, lo storno dell'importo di euro 188,57 addebitato nella fattura n. 8T00300419 e dell'importo di euro 91,51 addebitato nella fattura n. 8T00455307;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iv. 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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL deve ritenersi accoglibile, atteso che la misura sospensiva che ha interessato la predetta utenza telefonica dal 16 giugno 2017 al 26 luglio 2017 e dal 4 ottobre 2017 all'8 novembre 2017 per il numero complessivo di 75 giorni è stata adottata in pendenza di contestazione e generata da omessa regolarizzazione amministrativa - contabile. Invero, a fronte del reclamo scritto inviato dall'istante a mezzo fax in data 8 maggio 2017 con il quale si contestava la variazione del profilo tariffario da "*Linea Valore*" a "*Linea telefonica Affari*", detta Società avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti e procedere alla rettifica delle fatture emesse, riscontrando nel contempo la richiesta di declassazione amministrativa dell'utenza telefonica e di regolarizzazione contabile, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (*Cass. civ., sentenza n. 23304/2007*), secondo il quale "*la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della stessa*". Pertanto, la decisione di procedere alla sospensione dell'utenza telefonica, senza preventivamente richiedere ulteriori informazioni all'istante anche a fronte della suddetta contestazione in ordine alla fatturazione indebita, viola il principio di correttezza sancito all'articolo 1175 del *Codice civile*, nonché della buona fede nella esecuzione del contratto *ex* articolo 1375 del medesimo Codice. Al riguardo, con nota del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

9 maggio 2017 la società TIM S.p.A., in riscontro al fax dell'8 maggio 2017, si limitava a rappresentare quanto segue *“abbiamo effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta. Le comunichiamo infatti che l'offerta "Linea Valore+" è stata cessata nel febbraio 2017 ed è stata sostituita dal pricing "Profilo Tutto Voce" con applicazione di un'ulteriore scontistica in fattura come concordato in data 10 febbraio 2017. In merito alla richiesta di declassazione, la documentazione pervenuta sino ad oggi non è completa”*, senza però fornire alcuna giustificazione in ordine alla rimodulazione tariffaria e alla conseguente fatturazione delle voci di addebito, oggetto di contestazione.

Per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, computato moltiplicando il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per il numero di 75 giorni di sospensione di entrambi i servizi (voce e ADSL); parametro che dovrà essere computato in misura del doppio in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica.

Diversamente, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante il rimborso dell'importo di euro 152,80 addebitato nella fattura n. 8T001159302, lo storno dell'importo di euro 188,57 addebitato nella fattura n. 8T00300419 e dell'importo di euro 91,51 addebitato nella fattura n. 8T00455307, non deve ritenersi accoglibile, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti emerge che la richiesta di declassazione della linea telefonica da *business* a residenziale è stata correttamente formalizzata dalla sig.ra Costa solo in data 17 maggio 2017 mediante compilazione e sottoscrizione dell'apposita modulistica *“Richiesta di subentro per declassazione”*. Difatti, le precedenti richieste rispettivamente del 4 gennaio 2017 e del 24 marzo 2017 non risultano corredate da apposita autocertificazione da parte dell'istante in ordine all'effettivo utilizzo *“ad uso residenziale”* dell'utenza telefonica di cui si controverte e all'indicazione della destinazione *“ad uso abitativo”* dell'unità immobiliare presso cui è ubicato l'impianto; informazioni utili per l'inoltro dei relativi dati all'Anagrafe Tributaria. Pertanto, poiché solo in data 17 maggio 2017 l'istante ha formalizzato correttamente la richiesta di declassazione, gli importi fatturati precedentemente al mese di maggio 2017 fino al conto n. 8T00455307 inerente al 4° bimestre 2017 sono da ritenersi regolarmente contabilizzati secondo la tipologia *business*.

Da ultimo, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a partire dalla nota scritta inviata a mezzo fax del 19 luglio 2017, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale *“se l'operatore 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 1,00 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 neppure in sede di conciliazione. Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 19 luglio 2017, in considerazione dei 300 giorni intercorrenti dal 18 agosto 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 14 giugno 2018, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, 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.

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 ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente procedura;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Costa, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. 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 1.125,00 (millecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 75 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica *business* n. 0824981XXX, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 1.125,00 (millecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 75 giorni di sospensione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica *business* n. 0824981XXX, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 19 luglio 2017, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. 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.

4. 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

5. 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.

Napoli, 29 novembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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