



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 198/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BARBALINARDO / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14/1015/17)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 dicembre 2017;

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. 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*;

VISTA l’istanza del sig. Barbalinardo, del 19 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Il sig. Barbalinardo contesta l'attivazione non richiesta del servizio sulla linea telefonica n. 0815228XXX da parte della società Telecom Italia S.p.A. precedentemente attiva con la società Wind Tre S.p.A. e intestata al proprio coniuge sig.ra De Francesco.

In particolare, l'istante, già cliente Wind Tre sia per l'utenza telefonica di rete fissa con contratto intestato al proprio coniuge, sia per l'utenza di rete mobile n. 3337872XXX ha rappresentato che nel mese di ottobre 2015 veniva contattato telefonicamente da un operatore Telecom Italia che gli proponeva l'offerta commerciale "*Tim Smart Casa*" al costo complessivo di euro 29,00 mensili per sempre, al fine di usufruire del servizio telefonico, del servizio ADSL e di una nuova utenza di rete mobile. Nell'occasione, poiché l'istante dichiarava di non essere interessato in quanto già in possesso di una scheda mobile TIM con offerta vantaggiosa, l'operatore commerciale proponeva di aderire in ogni caso all'offerta "*Tim Smart Casa*", includendo nello stesso piano commerciale anche l'utenza n. 3337872XXX attestata su rete Wind Tre.

A fronte della suddetta proposta, l'istante si riservava di formalizzare l'adesione con la presa visione della documentazione cartacea da inviarsi presso il proprio domicilio e premetteva che in caso di adesione alla stessa il contratto venisse comunque intestato al proprio coniuge, sig.ra De Francesco.

Dopo pochi giorni, a seguito della ricezione di due distinte proposte contrattuali indirizzate l'una al sig. Barbalinardo e l'altra alla sig.ra De Francesco, l'istante riscontrava la difformità delle condizioni economiche prospettate telefonicamente da quelle presenti nella brochure commerciale; pertanto, decideva di non formalizzare alcuna adesione.

Ciononostante, dopo appena due mesi, con la ricezione della fattura n. RT00851827 emessa in data 8 gennaio 2016 l'istante apprendeva con sorpresa l'avvenuta attivazione non richiesta dell'offerta "*Tim Smart Casa*"; nonostante ripetuti reclami mai riscontrati, la società Telecom Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio mai richiesto.

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

- i. la disattivazione del contratto non richiesto;
- ii. la liquidazione per l'attivazione non richiesta della linea telefonica ai sensi dell'articolo 8, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iii. lo storno delle fatture nn. RT00851827, RT0104376, RT01930147 e RT02810805 con contestuale ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. la liquidazione di un indennizzo per pratica commerciale scorretta;
- vi. il rimborso delle spese procedurali.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La società Telecom Italia 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.

*In primis*, si deve evidenziare che la *res controversa* si incentra sulla migrazione indebita dell'utenza telefonica n. 0815228XXX, precedentemente attiva con la società Wind Tre S.p.A., a nome del sig. Barbalinardo, soggetto diverso all'effettivo intestatario.

Al riguardo, va rilevato che la società Telecom Italia S.p.A. non ha presentato alcuna memoria difensiva e non ha neppure fornito riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formulata in data 6 settembre 2017 ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, in ordine alla gestione di un eventuale ordinativo di rientro a nome del sig. Barbalinardo della linea telefonica intestata precedentemente alla sig.ra De Francesco ed attiva con l'operatore Wind Tre.

Nel merito, si deve rilevare che la società Telecom Italia S.p.A. non ha documentato l'acquisizione del modulo di conferma debitamente sottoscritto dal richiedente, attestante la volontà univoca del sig. Barbalinardo 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, emerge da quanto allegato al fascicolo istruttorio che detta società, noncurante dei reclami inviati dall'istante, ha perseverato nella fornitura del servizio e nella fatturazione di importi inerenti al servizio "*Tim Smart Casa*" non richiesto fino al 30 aprile 2016.

Pertanto, premesso che la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve intendersi superata in ragione dell'avvenuta dismissione del servizio non richiesto come si evince dall'ultimo conto n. RT02810805 del 6 aprile 2016, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., 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 6 novembre 2015 (data di attivazione del servizio "*Tim Smart Casa*" come si evince dal conto n. RT00851827) al 30 aprile 2016 (data di effettiva dismissione) per il numero complessivo di 176 giorni.

Parimenti, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di storno degli importi fatturati a decorrere dal conto n. RT00851827 emesso in data 8 gennaio 2016, anche alla luce di quanto previsto dall'articolo 3, comma 3, dell'allegato A) alla delibera n. 519/05/CONS.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Di converso, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni inoltrate dall'istante può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto v., di liquidazione di un indennizzo per "*pratica commerciale scorretta*", in quanto non contemplata dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*.

Infine, per quanto concerne le 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'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Barbalinardo, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia 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 880,00 (ottocentottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 176 giorni di attivazione non richiesta del servizio "*Tim Smart Casa*", secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0815228XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati indebitamente dal conto n. RT00851827 dell'8 gennaio 2016, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

4. La società Telecom Italia 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 19 dicembre 2017

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

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