



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 201/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE CATERINA / TIM S.P.A.
(GU14/920/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 dicembre 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 del sig. De Caterina, del 5 maggio 2017;

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

Il sig. De Caterina contesta l'arbitraria richiesta di pagamento avanzata dalla società di recupero crediti *Sistem House* S.r.l. per conto della società TIM S.p.A. di importi inerenti ad un'utenza di rete mobile, la n. 3661672xxx, mai richiesta e mai utilizzata.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di settembre 2014 riceveva presso il proprio indirizzo una richiesta di pagamento da parte della gestione crediti della società *Sistem House* S.r.l. dell'importo di euro 511,15, quale somma degli addebiti inerenti a due fatture, la n. C12020141000693515 del 23 agosto 2014 di euro 99,31 e la n. C12020141000729335 del 4 settembre 2014 di euro 411,84 riferita alla predetta utenza.

Nonostante le ripetute richieste di informazioni e da ultimo il reclamo inoltrato a mezzo PEC in data 3 giugno 2016, la predetta non forniva alcun giustificativo in ordine alla predetta richiesta di pagamento.

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

i. l'annullamento contrattuale e la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante lo storno di tutti gli importi indebitamente fatturati a fronte di servizi mai usufruiti, allo stato insoluti, ed il ritiro delle pratiche di recupero crediti;

ii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione non richiesta di servizi e contratti;

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

iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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., concernente l'annullamento e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati e il ritiro delle pratiche di recupero credito, deve ritenersi accoglibile, in quanto la società TIM S.p.A. nel corso della presente istruttoria non ha prodotto copia del contratto di abbonamento relativo all'utenza di rete mobile n. 3661672xxx, oggetto di contestazione, né copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del contratto, quale relativo corredo probatorio. Pertanto, in assenza di riferibilità al sig. De Caterina, della fatturazione inerente all'utenza telefonica riportata nel prospetto riepilogativo allegato alla diffida di pagamento inviata dalla società *Sistem House S.r.l.* per conto della società TIM S.p.A., oggetto di successiva querela inviata dall'istante medesimo in data 24 ottobre 2014 alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Santa Maria Capua Vetere per il tramite della Stazione dei Carabinieri di Casagiove (CE), ogni pretesa creditoria avanzata dalla società TIM S.p.A. relativamente alla utenza telefonica n. 3661672xxx risulta infondata; *ergo*, la richiesta di pagamento avanzata dalla suddetta società di recupero crediti deve ritenersi *sine titulo*. Peraltro, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni e provare la regolare e continua fornitura dei servizi richiesti, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dall'utenza telefonica di cui si controverte e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi o contratti non richiesti, in quanto a fronte della mera ricezione da parte dell'istante di una richiesta di pagamento da parte di una società di recupero crediti, non sussistono gli estremi per l'applicazione dell'articolo 8, del *Regolamento sugli indennizzi*, atteso che l'unico disagio subito dal sig. De Caterina deve ravvisarsi nel fatto che l'istante medesimo sia stato destinatario di richiesta di pagamento riferita a un'utenza telefonica, probabilmente utilizzata da un soggetto terzo.

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 PEC del 3 giugno 2016, 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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 3 giugno 2016, in considerazione dei 284 giorni intercorrenti dal 3 luglio 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 13 aprile 2017, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 284,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

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 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. De Caterina, 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 provvedere alla risoluzione contrattuale e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alla utenza telefonica n. 3661672xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti con emissione di relative note di credito e con ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. 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 284,00 (duecentoottantaquattro/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 3 giugno 2017, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. 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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6. 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, 12 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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