



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 31/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PRIMA LINEA DESIGN/TIM S.P.A.
(GU14/1233/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 febbraio 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 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. Giuseppe Pagano, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Prima Linea Design, del 18 luglio 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 società Prima Linea Design, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* nn. 08113510xxx e 0815405xxx, contesta la ritardata lavorazione della richiesta di disdetta contrattuale, l'attivazione di un servizio non richiesto con conseguente indebita fatturazione, nonché la sospensione del servizio telefonico da parte della società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 10 giugno 2016 richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento e di tutti i servizi attestati sulla linea telefonica n. 08113510xxx adibita al solo servizio di connessione dati. Tale richiesta veniva formalizzata mediante l'invio in data 10 giugno 2016 della raccomandata A.R. n. 15005000698 - 2, ricevuta dalla società TIM S.p.A. in data 17 giugno 2016, come si evince dall'avviso di ricevimento prodotto in copia agli atti.

Di seguito, con la ricezione del conto n. 8T00553015 emesso in data 5 agosto 2016 dell'importo di euro 459,29, l'istante riscontrava voci di addebito non riconosciute, quali "Attivazione di linea aggiuntiva trasmissione dati", "Internet Professional 20M Adaptive 96 F" imputate alla linea telefonica n. 08113510xxx, formalmente disdettata. Pertanto, con nota del 7 settembre 2016 inviata a mezzo raccomandata AR n. 15051932399 - 4, ricevuta dalla predetta società in data 12 settembre 2016 l'istante contestava il predetto importo e ne richiedeva lo storno. Pur tuttavia, la società TIM S.p.A. perseverava nell'emissione di importi non dovuti in quanto inerenti ad un'utenza telefonica non più usufruita, in quanto disdettata e non forniva alcun riscontro ai ripetuti reclami e in particolare alla comunicazione di pagamento parziale inviata dall'istante in data 19 luglio 2017 del conto n. XT00001426 emesso in data 7 giugno 2017 dell'importo di euro 1.155,61; per giunta, in data 13 settembre 2017 provvedeva al distacco della linea telefonica n. 0815405xxx che veniva ripristinata solo in data 19 settembre 2017.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati, con ritiro di eventuale pratica di recupero crediti;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto a far data dal 6 giugno 2016;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0815405xxx dal 13 settembre 2017 al 19 settembre 2017;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. 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 accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di storno di tutti importi allo stato insoluti deve ritenersi accoglibile, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società TIM S.p.A. a fronte di un servizio non più fruito e successivamente disdettato dall'istante mediante l'invio della richiesta di cessazione immediata dell'utenza telefonica n. 08113510xxx e di tutti i servizi ad essa connessi, come di evince dalla nota inviata dall'istante a mezzo raccomandata A.R. del 10 giugno 2016. La suddetta richiesta di storno, da ritenersi accoglibile, deve interessare tutti gli importi fatturati a far data dal mese di luglio 2016, in considerazione del termine di efficacia dei trenta giorni previsti dalla tempistica contrattuale.

Peraltro, a prescindere dalla formalizzazione della richiesta di cessazione contrattuale, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare *per tabulas* la sussistenza del servizio di connettività, al fine di giustificare la fatturazione di importi successivi alla suddetta richiesta.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di indennizzo per servizio non richiesto, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. inerisce esclusivamente all'attivazione e alla conseguente fatturazione indebita del profilo tariffario "*Internet Professional 20M Adaptive 96 F*" su "*linea aggiuntiva trasmissione dati*" non richiesta, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti emerge che detta società ha provveduto erroneamente alla variazione non richiesta del profilo tariffario inerente al servizio ADSL, in luogo della lavorazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'ordinativo di cessazione contrattuale. Pertanto, nel caso di specie, trova applicazione l'articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale “*nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione*” per il numero complessivo di 183 giorni intercorrenti dal 6 giugno 2016 (data di primo addebito, come si evince dalla fattura n. 8T00553015 emessa in data 5 agosto 2016, prodotta in copia agli atti) al 6 dicembre 2016 (data di ultima fatturazione).

Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0815405xxx, atteso che la misura sospensiva che ha interessato la predetta utenza telefonica dal 13 settembre 2017 al 19 settembre 2019 per il numero complessivo di 7 giorni è stata adottata in pendenza di contestazione dell'importo di euro 1.155,61 addebitato nel conto n. XT00001426 del 7 giugno 2017 e di comunicazione di relativo pagamento parziale, inviata dall'istante con nota del 19 luglio 2017 e generata da omessa regolarizzazione contabile. Invero, detta Società avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti al fine di individuare le fatture relative alla linea telefonica n. 08113510xxx, formalmente disdettata e procedere alla rettifica delle fatture emesse, riscontrando nel contempo la richiesta 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'utente interessato, 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. Per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla compensazione di cui all'articolo 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, computato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 7 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio 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.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo scritto inviato a mezzo raccomandata A.R. del 6 settembre 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 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

conciliazione. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 6 settembre 2016, in considerazione dei 560 giorni intercorrenti dal 6 ottobre 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 19 aprile 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 computato nella misura massima 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 Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società Prima Linea Design, 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 regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche *business* nn. 08113510xxx e 0815405xxx, mediante lo storno degli importi fatturati allo stato insoluti a decorrere dal conto n. 8T00553015 del 5 agosto 2016 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 corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 183,00 (centottantatre/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 183 giorni di attivazione non richiesta del profilo tariffario non richiesto "*Internet Professional 20M Adaptive 96 F*" su "*linea aggiuntiva trasmissione dati*", secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 210,00 (duecentodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 7 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica *business* n. 0815405xxx,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 per il mancato riscontro ai reclami a partire dal primo del 6 settembre 2016, 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.

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, 22 febbraio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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