AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 331/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PERNAZZA / TIM S.P.A.
(GU14/313930/2020)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 novembre 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;

VISTA l'istanza dell'utente sig. Pernazza, del 4/08/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica *business* n. 0755058xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente sottoscriveva ben quattro contratti di abbonamento nelle date rispettivamente del 02/10/2015, dell'11/03/2016, del 10/02/2017 e del 25/05/2017, per il rientro in TIM della predetta numerazione inerente alla linea telefonica adibita ad uso professionale (studio legale);

b. nonostante numerosi reclami, la società TIM non provvedeva all'attivazione dei servizi, rendendo così la suddetta linea telefonica inutilizzabile per oltre quattro anni;

c. anche a seguito dell'adozione della delibera n. 88/2018 da parte del CORECOM Umbria, che disponeva la liquidazione di un indennizzo di euro 9.350,00 fino al 02/11/2017 oltre lo storno delle fatture emesse, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi puntualmente contestati con comunicazioni a mezzo PEC del 26/03/2019, 23/05/2019, 04/09/2019, 07/11/2019, peraltro riferiti al contratto Linea - Valore ISDN mai stipulato, e in data 16/05/2019 inviava preavviso di risoluzione contrattuale, conferendo successivamente incarico alla società Euro Service S.p.A. per il recupero del presunto credito.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la liquidazione di un indennizzo per il mancato funzionamento della linea telefonica dal 03/11/2017 al 04/08/2020 nella misura di euro 15.090,00, salvo eventuale indennizzo per la perdita della numerazione;

ii. lo storno delle fatture emesse a fronte di un servizio mai attivato;

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

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «0 *nel merito delle contestazioni avversarie, risulta che la linea 0755058xxx è stata attiva con VODAFONE fino al 07/06/17, data in cui è stato espletato l'ordinativo di cessazione normale da VODAFONE (senza rientro). Successivamente, la linea è stata riattivata con TIM il 28/6/2017 ed è stata cessata in data 15/07/2019 per morosità. Non risultano ordini di migrazione da VODAFONE a TIM, né segnalazioni di disservizio. Non sono presenti segnalazioni su disservizio sul sistema OPERA. Si allegano le schermate di riferimento (Doc. 1). Ad oggi il numero, nel sistema commerciale CRM Business, risulta essere disponibile, ma è necessaria una verifica con rete per assicurarsi che non sia stato*

assegnato ad altro cliente Consumer nelle more del presente procedimento. Quanto alla morosità, il debito ammonta ad € 753,18, come da estratto riprodotto. *Allo stato pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di storni e/o indennizzi, né per il riconoscimento di indennizzo per la perdita della numerazione*».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

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 via preliminare, si deve far presente che, con istanza GU14 n. 255/2017 depositata innanzi al CORECOM Umbria, il sig. Pernazza ha avviato una precedente procedura di definizione della controversia nei confronti della società TIM S.p.A., avente a oggetto la ritardata migrazione e la conseguente sospensione della linea telefonica. Il relativo procedimento si è concluso con l'adozione da parte del CORECOM Umbria della delibera n. 88 del 18/12/2018, con la quale si disponeva a carico della società TIM S.p.A. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio, con conseguente sospensione della linea telefonica a far data dalla prima richiesta dell'11/03/2016.

Tanto premesso, si deve evidenziare che, con successiva istanza del 04/08/2020, il sig. Guerra, a distanza di quasi tre anni, ha inteso incardinare una nuova procedura di definizione della controversia nei confronti dello stesso gestore, asserendo, *sic et sempliciter*, il protrarsi del disservizio, ovvero il mancato funzionamento della linea telefonica, inutilizzabile - a suo dire - da oltre quattro anni, nonché la prosecuzione del ciclo di fatturazione a fronte di un contratto Linea - Valore ISDN, mai richiesto.

Nel merito va evidenziato che dalla documentazione acquisita nel corso di entrambi i procedimenti è emerso che l'utenza telefonica è rientrata in TIM S.p.A. in data 28/06/2017 e di seguito è cessata per morosità in data 15/07/2019. Contrariamente a quanto asserito dalla società TIM S.p.A. nel corso della presente procedura, ovvero che, "*non risultano segnalazioni di disservizio*", va menzionato che a seguito dell'adozione della delibera n. 88 del 18/12/2018 con PEC del 18/01/2019, l'istante ha provveduto a segnalare la mancata funzionalità della linea telefonica e, successivamente, in data 26/03/2019, mediante invio del successivo reclamo sempre a mezzo PEC, l'istante medesimo ha sollecitato il ripristino della funzionalità della linea telefonica. Va, altresì, aggiunto che nelle predette comunicazioni l'istante ha contestualmente provveduto alla contestazione delle fatture a far data dal conto n. 8M00055579 emesso in data 6/02/2019 dell'importo di euro 198,81 a fronte della mancata erogazione del servizio; contestazioni che non hanno ricevuto riscontro alcuno.

Alla luce di quanto emerso, tenuto conto che nella presente procedura vanno prese in considerazione le sole doglianze che, seppur conseguenziali rispetto alla questione *ab origine*, investono un arco temporale successivo all'adozione in data 18/12/2018 della

sopra citata delibera n. 88, va valutata, ai fini del computo degli indennizzi, la sola sospensione della linea telefonica dal 18/01/2019 (data di prima segnalazione di disservizio) al 15/07/2019 (data di risoluzione contrattuale) che è ascrivibile alla responsabilità della società TIM S.p.A., non avendo la stessa documentato la tempestiva gestione delle richieste di intervento tecnico. Infatti, la sospensione successiva della linea telefonica a far data dal 15/07/2019 coincidente con la data di cessazione contrattuale, preceduta dal preavviso di risoluzione del 16/05/2019 inviato ancor prima dei 30 giorni previsti, è legittima, in conformità a quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, delle condizioni generali di abbonamento.

Pertanto, il malfunzionamento della linea telefonica legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* da computarsi per il numero complessivo di 178 giorni. Detto parametro, però, va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, attesa la natura *business* dell'utenza interessata dal disservizio. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi così accoglibile.

Sempre segnatamente al punto i., non accoglibile deve ritenersi la residuale richiesta dell'istante di indennizzo per la perdita della numerazione, atteso che, in assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero della numerazione, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società TIM S.p.A. Invero, si deve evidenziare che l'istante medesimo non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna richiesta successivamente alla data di invio dell'istanza di conciliazione, né ha formulato richiesta di adozione di provvedimento temporaneo in ordine alla riattivazione della risorsa numerica, di cui si controverte, fino alla data del 06/05/2020 di esperimento della procedura conciliativa e/o di rimedio cautelare *ante causam, alias* provvedimento di urgenza ai sensi dell'articolo 700 del codice di procedura civile; rimedi tutti finalizzati al recupero della linea telefonica e alla riattivazione del servizio. Tale comportamento silente emerso in sede conciliativa è confortato anche dall'assenza nella presente procedura di specifico *petitum*; sintomatico della carenza dell'interesse dell'istante alla riattivazione del servizio da parte di TIM.

Laddove accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di storno degli importi insoluti fatturati dalla società TIM S.p.A. nel periodo del disservizio segnalato dall'istante.

Da ultimo, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii., deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo reclamo del 18/01/2019, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale "*l'operatore, se 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 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Al riguardo, si deve puntualizzare che a fronte della contestazione del 18/01/2019, la società TIM S.p.A. si è limitata a

sollecitare il pagamento delle fatture sollevando "la reiterata morosità", ma non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di ripristino della funzionalità del servizio, più volte reiterata dall'istante. Di conseguenza, in considerazione dei 444 giorni intercorrenti dal 17/02/2019 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 06/05/2020, data di prima interlocuzione tra le parti in modalità conference call innanzi al CORECOM Umbria, 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.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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. Pernazza nei confronti di 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 mediante lo storno degli importi fatturati a far data dal conto n. 8M00055579 emesso in data 6/02/2019, con contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.136,00 (duemilacentotrentasei/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza telefonica *business* n. 0755058xxx.

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 18/01/2019.

4. La predetta Società è tenuta, altresì, 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, 19 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone