

## **DELIBERA N. 35/20/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CADEI/TIM S.P.A. (GU14/172981/2019)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 gennaio 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/18/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”*, ai sensi del quale *“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l’istanza della sig.ra Cadei, del 12 settembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La sig.ra Cadei, intestataria dell’utenza telefonica n. 035373xxx, contesta la sospensione della linea telefonica nelle more della procedura di rientro della risorsa numerica in TIM S.p.A.

In particolare, l’istante, cliente TIM dal 2001, ha rappresentato che in data 9 agosto 2018 sottoscriveva un contratto con la società Fastweb S.p.A. che prevedeva la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL previa portabilità da TIM del numero fisso. Di seguito, in data 5 settembre 2018 l’istante riscontrava con sorpresa la sospensione della linea telefonica, inibita al traffico in entrata e in uscita. Nel corso del contatto telefonico in pari data al servizio assistenza clienti la società Fastweb S.p.A. informava l’istante in ordine all’impossibilità tecnica di attivazione dei servizi e in data 6 settembre 2018 l’istante formalizzava reclamo a mezzo PEC alla società TIM S.p.A., chiedendo la riattivazione in TIM. Pur tuttavia, nonostante numerosi reclami al 187 e solleciti di riattivazione, la società TIM S.p.A. non provvedeva alla riattivazione della linea telefonica, ma perseverava nella fatturazione di importi a fronte di un servizio non più usufruito. Stante il protrarsi del disservizio, l’istante si vedeva costretta a richiedere la cessazione contrattuale a mezzo PEC; pur tuttavia la società TIM S.p.A. non processava la predetta richiesta, e non si attivava alla chiusura del ciclo di fatturazione fino al mese di settembre 2019.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 6 settembre 2018;
- ii. lo storno e/o rimborso degli importi fatturati fino al mese di settembre 2019;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “*nel merito, dall’8 agosto 2018 al 18 settembre 2018 sono pervenute 4 chiamate per informazioni sugli addebiti in fattura che, in ogni caso, non sono pertinenti con i motivi in istanza. In data 6 ottobre 2018 l’istante, al 187, ha chiesto informazioni su come effettuare il passaggio in Fastweb. In data 22 ottobre 2018, nuovamente, la sig.ra Cadei ha contattato il 187, segnalando che voleva passare a Fastweb, ma l’altro gestore le avrebbe detto di non potere trasferire il numero. Sul sistema CRM la linea risultava attiva ed il sistema Open Access ha certificato che non ci sono segnalazioni di guasto. In data 4 gennaio 2019 è pervenuta una PEC con data 26 novembre 2018 con la richiesta di cessazione della linea, L’esigenza è stata lavorata con retention negativa, perché la cliente ha confermato la volontà di cessazione della linea. In data 22 gennaio 2019 l’istante ha reclamato telefonicamente per la ritardata cessazione della linea e TIM ha fornito riscontro scritto, evidenziando che il documento allegato era illeggibile. La linea è stata cessata per morosità, dopo l’invio della lettera di risoluzione contrattuale. Infatti, la situazione amministrativa presentava un insoluto di euro 337,91, poi stornato con note di credito. Non sussistono pertanto i presupposti per il riconoscimento di storni e/o indennizzi da parte di TIM. Per tutto quanto sopra, TIM chiede di voler, nel merito, respingere l’avversa istanza, in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti”*”.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta come di seguito precisato.

In via preliminare, dalla disamina di quanto tracciato dalla copia delle schermate Siebel va evidenziato che la società TIM S.p.A. a fronte dell’annullamento dell’ordinativo di attivazione, della cui causale di scarto la società Fastweb S.p.A. ha provveduto a rendere edotto l’istante, non si è mai attivata per processare la richiesta di riattivazione della predetta risorsa numerica. Al riguardo, l’asserzione contenuta nella memoria della società TIM S.p.A. secondo la quale “*sul sistema CRM la linea risultava attiva ed il sistema Open Access ha certificato che non ci sono segnalazioni di guasto*” non risulta rispondente al vero, atteso che nel fascicolo documentale del presente procedimento è presente una segnalazione di guasto inviata dall’istante in data 6 settembre 2018 a mezzo PEC, contenente la contestuale richiesta di riattivazione immediata della linea telefonica.

In ordine alla predetta doglianza, la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al mancato funzionamento del servizio telefonico, ripetutamente segnalato dall’istante a far data dal 6 settembre 2018. Inoltre, detta società, pur sostenendo la funzionalità della linea telefonica, non ha fornito evidenza della copia dei files di *log* a riprova dell’asserita ma non provata sussistenza del traffico in entrata ed in uscita generato dall’utenza telefonica di cui si controverte.

Pertanto, la lamentata sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell’indennizzo ai sensi dell’articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* computato per il

numero complessivo di 81 giorni dal 6 settembre 2018 al 26 novembre 2018 (data di richiesta di cessazione contrattuale). Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile.

Parimenti, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di rimborso e/o storno degli importi fatturati a far data dal 6 settembre 2018 per il periodo di mancata fornitura del servizio telefonico, costringendo l'istante a richiedere la cessazione del contratto di abbonamento in ragione della mancata risoluzione della problematica da parte dell'operatore.

Da ultimo, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii., deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 26 gennaio 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 deliberazioni 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 richiesta di cessazione contrattuale del 26 novembre 2018, sollecitata con reclamo del 26 gennaio 2019 la società TIM S.p.A. ha processato la cessazione contrattuale solo in data 28 ottobre 2019 *“per morosità”*, ma non ha dimostrato di avere gestito la pregressa richiesta, più volte reiterata dall'istante. Di conseguenza, in considerazione dei 197 giorni intercorrenti dal 25 febbraio 2019 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 10 settembre 2019, data di prima interlocuzione tra le parti in modalità *conference call* innanzi al CORECOM Lombardia, 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 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 sig.ra Cadei 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 all'utenza telefonica n. 035373xxx mediante lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati a far data dal 6 settembre 2018, con ritiro contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla

data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 607,50 (seicentosette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 81 giorni di sospensione amministrativa del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 035373xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 26 gennaio 2019, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

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.

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.

Roma, 27 gennaio 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

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