

**DELIBERA N. 36/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SFIZZI E FRITTI DI SESSA/ TIM S.P.A.  
(GU14/171451/2019)**

**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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza del sig. Sessa, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Sfizzi e Fritti, del 9 settembre 2019;

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»*”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società Sfizzi e Fritti di Sessa, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 0992210xxx e n. 0999463xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0992210xxx da parte della società TIM S.p.A., nonché la ritardata migrazione in WIND Tre.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della ricezione della nota del 31 maggio 2018 con la quale la società TIM S.p.A. comunicava la modifica delle condizioni di contratto per entrambe le utenze telefoniche, in data 6 giugno 2018 formalizzava recesso contrattuale a mezzo PEC, comunicando di volere richiedere il passaggio ad altro operatore. A seguito della richiesta di migrazione in WIND Tre inviata in data 19 giugno 2018 e poi reiterata in data 10 agosto 2018, l'istante riscontrava con sorpresa la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che interessava la sola utenza telefonica n. 0992210xxx a far data dal 14 agosto 2018. Nel corso del reclamo telefonico al servizio assistenza clienti 191 l'istante apprendeva che la sospensione era dipesa da una pregressa morosità insistente sulla linea telefonica n. 0999463xxx, e nello specifico dal pagamento parziale del conto n. 8S00193xxx di euro 185,22, comprensivo dell'importo di euro 100,00 imputato a titolo di “*anticipo conversazioni*”. Nonostante ripetuti solleciti di riattivazione dei servizi, solo a seguito del pagamento in data 5 settembre 2018 di tale voce di addebito, la società TIM S.p.A. provvedeva al ripristino della funzionalità di entrambi i servizi in data 11 settembre 2019; di seguito solo in data 12 novembre 2018 veniva espletata con esito positivo la procedura di migrazione in WIND Tre.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0992210xxx dal 14 agosto 2018 all'11 settembre 2018;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata migrazione in WIND Tre dal 19 giugno 2018 al 12 novembre 2018.

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

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“preliminarmente si rappresenta che risulta un insoluto di euro 1.099,98. Nel merito si rappresenta che in data 16 gennaio 2018 l'istante ha inviato una richiesta di domiciliazione bancaria alla quale si è dato riscontro in data 17 gennaio 2018. In data 6 giugno 2018 l'odierno istante ha informato di non aderire alle variazioni contrattuali senza specificare altro. In data 27 luglio è stata inviata una lettera di sollecito per gli insoluti scoperti, come si evince dalla schermata che sotto si produce. Successivamente, la linea dell'istante risulta essere stata sospesa in data 10 agosto 2018, come da schermata che sotto si produce. Di seguito a tali eventi, in data 30 agosto 2018 con invio di lettera di risoluzione contrattuale, le linee 0999463xxx e 09992210xxxx sono state sospese. In relazione alla linea n. 0992210xxx l'insoluto presente e sollecitato risulta essere stato saldato in data 4 settembre 2018. Tale linea infatti è stata riattivata in data 5 settembre 2018 come da schermata che sotto si riproduce. In data 31 dicembre 2018 l'istante ha inviato un reclamo al quale è stato dato riscontro con lettera del 21 gennaio 2019. Per quanto concerne le richieste di migrazione, si rende noto che sui sistemi NOW è presente un ordine di attivazione ULL Fonia in stato scartato da OLO WIND Infostrada con DRL del 14 agosto 2018 e un ordine di attivazione ULL Fonia in stato scartato da OLO WIND Infostrada con DRO del 21 agosto 2018 e successivamente un ulteriore ordine di attivazione ULL Fonia in stato “chiuso” con OLO WIND Infostrada con DRO del 2 novembre 2018 espletato positivamente in data 9 novembre 2018. Allo stato non sussistono responsabilità in capo a TIM per le domande della parte istante, e nessun indennizzo e/o storno potrà essere riconosciuto. Si richiede di volere respingere nel merito 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, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione di entrambi i servizi dal 10 agosto 2018 al 5 settembre 2018 può ritenersi accoglibile, atteso che la sospensione del servizio di fonia vocale e del servizio ADSL disposta dalla società TIM è illegittima, in considerazione della omessa regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'istante. Infatti, a fronte della contestazione delle voci di addebito e della pregressa richiesta di domiciliazione bancaria inviata dall'istante in data 16 gennaio 2018, come riconosciuto peraltro dalla stessa TIM in memoria, detta società, prima di procedere al distacco della linea telefonica, avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti di natura 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*”.

Detta società in sede istruttoria avrebbe dovuto documentare l’attività di gestione del cliente e dimostrare l’asserita, ma non provata morosità, nonché le attività propedeutiche all’adozione della misura sospensiva, ovvero i solleciti di pagamento e le note di preavviso di sospensione eventualmente inviate all’istante. Al riguardo, la società TIM S.p.A. ha rappresentato di avere inviato nota di sollecito di pagamento in data 27 luglio 2018, preavvisando la successiva sospensione; ma tuttavia preme sottolineare che non esiste alcun tracciamento documentale della stessa, in quanto la sola relativa annotazione nella schermata “*Paci - Polo Business - Lista di Selezione Contact Call*”, allegata dalla società TIM S.p.A. riportata nel corpo della memoria, non riveste alcuna valenza probatoria in quanto non è sufficiente a comprovare il preventivo onere informativo *favor utentis*.

Pertanto, per quanto sopra esposto, l’istante ha diritto all’indennizzo di cui all’articolo 5, del *Regolamento sugli indennizzi*, computato in moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 26 giorni di sospensione amministrativa del servizio telefonico e del servizio ADSL intercorsi dal 10 agosto 2018 al 5 settembre 2018. Detto parametro però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall’articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*. Pertanto, la richiesta dell’istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la ritardata migrazione in WIND Tre, in quanto dalla disamina della documentazione prodotta in allegato alla memoria dalla società TIM S.p.A., si evince che il ritardato rientro non deve ritenersi ascrivibile alla società TIM S.p.A., essendo lo stesso causato dall’annullamento dei primi due ordinativi di attivazione tracciati nei sistemi informativi nelle date rispettivamente del 14 agosto 2018 e del 21 agosto 2018; di cui l’operatore *recipient*, nello specifico WIND Tre, quale titolare del rapporto negoziale con l’istante, avrebbe dovuto fornirne evidenza.

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 parzialmente l’istanza del sig. Sessa, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Sfizzi e Fritti di Sessa, 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 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 780,00 (settecentoottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 26 giorni di sospensione amministrativa del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente alla utenza telefonica n. 0992210xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

3. 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.

4. 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