



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 44/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GUIDARELLI CINZIA/TIM S.P.A.
(GU14/1203/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 marzo 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 della sig.ra Cinzia Guidarelli, dell'11 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 sig.ra Cinzia Guidarelli, intestataria dell'utenza telefonica n. 070974916, contesta l'attivazione non richiesta da parte della società TIM S.p.A. del servizio sulla predetta linea telefonica, precedentemente servita dall'operatore Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante, già cliente Tiscali Italia, ha rappresentato che nel mese di luglio 2017 veniva contattata telefonicamente da un operatore TIM che gli proponeva un'offerta commerciale vantaggiosa per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL; dopo pochi giorni, verificata la divergenza delle condizioni economiche applicate da quelle prospettate in sede di registrazione telefonica, l'istante, avvalendosi del diritto di ripensamento entro il termine dei 14 giorni, formalizzava a mezzo fax del 9 agosto 2017 il recesso contrattuale, esprimendo la propria volontà di rimanere cliente Tiscali.

A distanza di oltre un mese, in data 16 settembre 2017, l'istante riscontrava l'indebita interruzione della linea telefonica, che risultava migrata in TIM. Il trasferimento della linea telefonica, comunicato dal servizio assistenza clienti, veniva confermato successivamente con la ricezione della fattura n. 172606954 di chiusura emessa in data 2 novembre 2017 dalla società Tiscali Italia S.p.A. Nonostante numerosi reclami telefonici, la linea telefonica rimaneva sospesa e poi cessata nel mese di luglio 2018, a seguito del mancato pagamento delle fatture indebite, in quanto inerenti a servizi non richiesti.

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 dal 16 settembre 2017 all'11 luglio 2018;

ii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione non richiesta della linea telefonica dal 16 settembre 2017 all'11 luglio 2018;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

iii. 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, e il ritiro delle eventuali pratiche di recupero crediti;

iv. 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.

In primis, si deve evidenziare che la *res controversa* si incentra sulla migrazione indebita dell'utenza telefonica n. 070974916, precedentemente attiva con l'operatore Tiscali Italia, a seguito della mancata lavorazione della richiesta di recesso, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 21/14, formulata dal sottoscrittore in data 9 agosto 2017, entro il termine dei quattordici giorni lavorativi dalla richiesta di adesione del 21 luglio 2017.

Al riguardo, dalle risultanze istruttorie acquisite in sede di udienza di discussione della controversia, si evince che la società TIM S.p.A., noncurante del predetto recesso contrattuale, ha processato l'ordinativo di attivazione, acquisendo la risorsa numerica in data 16 settembre 2017.

A fronte della mutata volontà dell'istante, la società TIM S.p.A., in qualità di *recipient*, avrebbe dovuto inviare alla società Tiscali Italia S.p.A., in qualità di *donating*, apposita notifica al fine di interrompere il processo di migrazione. Peraltro, la società TIM S.p.A. non solo non ha fornito prova di avere inviato al *donating* la notifica di mutata volontà ritualmente formalizzata dall'istante, allorquando non era stata ancora validata la richiesta di migrazione, ma non ha neppure dimostrato di avere adempiuto agli obblighi informativi propedeutici all'implementazione della procedura di migrazione inversa.

Al riguardo, la società TIM S.p.A. non avrebbe dovuto processare la migrazione o comunque non avrebbe dovuto proseguirla; per di più nel contempo avrebbe dovuto interessare il *donating* e fornire adeguata informativa all'istante.

Nel merito, si deve rilevare che la società TIM S.p.A., noncurante dei reclami inviati dall'istante a seguito della formalizzazione del recesso contrattuale, ha perseverato nella fatturazione di importi inerenti al servizio tempestivamente disdettato e mai utilizzato a far data dal conto n. RR01532635 emesso in data 14 novembre 2017 fino al mese di luglio 2018.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Pertanto, per quanto concerne la richiesta dell'istante al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, atteso che la totale interruzione di entrambi i servizi dal 16 settembre 2017 all'11 luglio 2018 può ricondursi all'acquisizione indebita della linea telefonica. *Ergo*, tale indebita sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* da computarsi per ciascun servizio per il medesimo suddetto periodo di riferimento.

Diversamente, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto, atteso che nella specie trattasi di un servizio richiesto, ma poi successivamente disdettato.

Da ultimo, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di risoluzione contrattuale in esenzione spese e di storno di tutti gli importi fatturati in ordine a un servizio non richiesto a decorrere dalla prima fattura n. RR01532635 del 14 novembre 2017, anche alla luce di quanto previsto dall'articolo 3, comma 3, dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

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 100,00, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Sardegna e ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Presidente Angelo Marcello Cardani, 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 della sig.ra Cinzia Guidarelli, 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. 070974916, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti a decorrere dal conto n. RR01532635 del 14 novembre 2017 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i. euro 2.235,00 (duemiladuecentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 298 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 2.235,00 (duemiladuecentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 298 giorni di sospensione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 4, 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.

Napoli, 6 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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