



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 67/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BIFULCO / TIM S.P.A.  
(GU14/2016/17)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 aprile 2018;

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. 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*;

VISTA l’istanza del sig. Bifulco, del 21 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Il sig. Bifulco contesta l'arbitraria richiesta di pagamento avanzata dalla società di recupero crediti Fire S.p.A. per conto della società TIM S.p.A. di importi inerenti a due utenze di rete mobile, la n. 3347165xxx e la n. 3661601xxx, mai richieste e mai utilizzate.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 15 ottobre 2016 riceveva a mezzo mail una richiesta di pagamento da parte della gestione crediti della società Fire S.p.A. dell'importo di euro 989,50, quale somma degli addebiti inerenti a due fatture, la n. R001073524 di euro 435,00 con scadenza 18 dicembre 2013 e la n. R001030891 di euro 554,50 con scadenza 3 gennaio 2014 riferite alle predette utenze. Tale diffida di pagamento, pur indirizzata al sig. Bifulco con indicazione esatta del relativo codice fiscale, riportava un indirizzo errato (via Barbacane n. 50 - 80100 Napoli), diverso da quello di residenza dell'istante.

Nonostante le ripetute richieste di informazioni, la predetta società di recupero crediti non forniva alcun giustificativo in ordine alla predetta richiesta di pagamento.

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

i. 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, ed il ritiro delle pratiche di recupero crediti;

ii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione non richiesta di servizi e contratti;

iii. 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'art. 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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente l'annullamento e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati e il ritiro delle pratiche di recupero credito, deve ritenersi accoglibile, in quanto la società TIM S.p.A. nel corso della presente istruttoria non ha prodotto copia del contratto, limitandosi ad esibire in sede di udienza di discussione della controversia copia della documentazione identificativa acquisita in via propedeutica alla fornitura dei servizi mobili. Invero, da quanto prodotto agli atti è emersa la fattispecie di furto di identità, ovvero di utilizzo improprio da parte di un soggetto terzo dei dati personali dell'istante, in quanto unitamente alla copia della tessera sanitaria con indicazione dell'effettivo codice fiscale dell'istante è stata acquisita dalla società TIM S.p.A. copia di una patente guida che, pur riportante l'esatta anagrafica dell'istante corrispondente a quella annotata



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

nella predetta tessera sanitaria, indica un indirizzo, nello specifico quello di via xxx n. 50 - Torre Del Greco, diverso da quello di residenza e/o domicilio dell'istante stesso.

Una volta riscontrata la predetta discrasia, la società TIM S.p.A. non ha fornito copia del documento di riconoscimento dell'effettivo intestatario del contratto. Pertanto, in assenza di riferibilità al sig. Bifulco, della fatturazione inerente alle utenze telefoniche riportate nel prospetto riepilogativo allegato alla diffida di pagamento inviata con nota del 29 settembre 2016 dalla società Fire S.p.A. per conto della società TIM S.p.A., oggetto di successiva denuncia sporta dall'istante medesimo in data , ogni pretesa creditoria avanzata dalla società TIM S.p.A. relativamente alle utenze telefoniche n. 3347165xxx e n. 3661601xxx risulta infondata; *ergo*, la richiesta di pagamento avanzata dalla suddetta società di recupero crediti deve ritenersi *sine titulo*. Peraltro, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni e provare la regolare e continua fornitura dei servizi richiesti, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle singole utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi o contratti non richiesti, in quanto a fronte della mera ricezione da parte dell'istante di una richiesta di pagamento da parte di una società di recupero crediti, non sussistono gli estremi per l'applicazione dell'articolo 8, del *Regolamento sugli indennizzi*, atteso che l'unico disagio subito dal sig. Bifulco deve ravvisarsi nel fatto che l'istante medesimo sia stato destinatario di richiesta di pagamento, in ragione dell'abbinamento al proprio codice fiscale delle predette utenze telefoniche richieste da un soggetto terzo, reale utilizzatore dei dati personali del sig. Bifulco. Inoltre, *ad abundantiam* va aggiunto che la società TIM S.p.A. ha attivato i servizi mobili, previa acquisizione di idonea documentazione identificativa, seppur presumibilmente falsa segnatamente alla patente di guida, ingenerando quest'ultima nell'operatore il convincimento della genuinità dell'identità del soggetto richiedente.

Infine, per quanto concerne le 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 avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Bifulco, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche n. 3347165xxx e n. 3661601xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti con emissione di relative note di credito e con ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito, con particolare riferimento alla diffida di pagamento del 29 settembre 2016 codice pratica n. 160921.

3. La società TIM S.p.A. è, altresì, tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.

4. La società TIM S.p.A. 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, 24 aprile 2018

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

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