



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 7/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
KYNTHERLAND / TIM S.P.A.  
(GU14/1572/17)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 gennaio 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 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. 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 “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Kyntherland, del 13 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. Kyntherland, intestatario dell'utenza telefonica n. 0815785XXX, contesta l'attivazione non richiesta da parte della società TIM S.p.A. del servizio sulla predetta linea telefonica, precedentemente servita dall'operatore WIND.

In particolare, l'istante, già cliente WIND, ha rappresentato che nel mese di luglio 2016 veniva contattato telefonicamente da un operatore TIM che gli proponeva un'offerta commerciale vantaggiosa; nonostante l'espresso rifiuto all'adesione, nel mese di ottobre 2016 veniva contattato dalla società WIND che gli chiedeva delucidazioni sulla richiesta di migrazione in Telecom Italia. L'istante, sorpreso da tale interlocuzione, a seguito di contatto telefonico al centro assistenza clienti di TIM, veniva a conoscenza di una nuova richiesta di attivazione del 4 ottobre 2016 e pertanto formalizzava a mezzo fax del 13 ottobre 2016 il recesso contrattuale, esprimendo la propria volontà di rimanere cliente WIND.

Dopo pochi giorni, in data 17 ottobre 2016 l'istante riscontrava l'indebita interruzione della linea telefonica, che risultava migrata in Telecom Italia; solo a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Campania, nelle more della procedura conciliativa, l'utenza telefonica veniva ripristinata in data 10 dicembre 2016.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione non richiesta della linea telefonica dalla data del 13 ottobre 2016 di esercizio del diritto di recesso contrattuale ai sensi dell'articolo 8, del *Regolamento sugli indennizzi* fino al 17 marzo 2017, data di sottoscrizione di un nuovo contratto con WIND Tre;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio ADSL dal mese di 13 ottobre 2016 al 10 dicembre 2016;
- iii. la risoluzione contrattuale in esenzione spese e lo storno di tutti gli importi fatturati con contestuale ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. 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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis*, si deve evidenziare che la *res controversa* si incentra sulla migrazione indebita dell'utenza telefonica n. 0815785XXX, precedentemente attiva con l'operatore WIND, 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 13 ottobre 2016, entro il termine dei quattordici giorni lavorativi dalla nuova richiesta del 4 ottobre 2016.

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 non richiesta del 15 ottobre 2016, acquisendo indebitamente la risorsa numerica in data 2 novembre 2016, che è risultata funzionante solo per la componente voce.

Nel merito, si deve rilevare che la società TIM S.p.A. non ha documentato l'acquisizione del modulo di conferma debitamente sottoscritto dal richiedente, attestante la volontà univoca del sig. Kyntherland all'attivazione del servizio, così come previsto dal nuovo quadro regolamentare vigente di cui alle delibere n. 519/15/CONS e n. 520/15/CONS. Inoltre, da quanto documentato agli atti, emerge che detta società, noncurante dei reclami inviati dall'istante a seguito della formalizzazione del recesso contrattuale, ha perseverato nella fatturazione di importi inerenti al servizio non richiesto fino al 17 marzo 2017 (data di migrazione della risorsa numerica ad altro operatore).

Pertanto, per quanto concerne la richiesta dell'istante al punto i., di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione del servizio, previa migrazione, non richiesta, l'istante ha diritto all'indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 8, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione*". Per il computo di tale indennizzo si deve fare riferimento al periodo intercorrente al 2 novembre 2016 (data di attivazione non richiesta della linea telefonica) al 17 marzo 2017 (data di effettiva dismissione) per il numero complessivo di 135 giorni.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico può ritenersi accoglibile, atteso che la totale interruzione del predetto servizio dal 17 ottobre 2016 al 10 dicembre 2016 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 il medesimo suddetto periodo di riferimento.

Parimenti, 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 ad un servizio non richiesto, anche alla luce di quanto previsto dall'articolo 3, comma 3, dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Da ultimo, non accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto, a prescindere dal fatto che la nota del 13 ottobre 2016 inviata dall'istante si sostanzia in una mera richiesta di recesso contrattuale, il mancato riscontro alle doglianze dell'istante può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

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 esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

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. Kyntherland, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 675,00 (seicentotantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 135 giorni di attivazione non richiesta della linea telefonica, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 405,00 (quattrocentocinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 54 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

3. La società TIM S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0815785XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati indebitamente, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 18 gennaio 2018

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

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