



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 80/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ARMANO / TIM S.P.A.
(GU14/172/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 maggio 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 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 della sig.ra Armano, del 30 gennaio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Armano, intestataria dell'utenza telefonica n. 0817671xxx, contesta la mancata attivazione della linea telefonica da parte della società TIM S.p.A., previa migrazione della stessa dal precedente operatore Wind Tre.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già intestataria di un contratto di abbonamento residenziale con la società Wind Tre, nel mese di gennaio 2017 sottoscriveva un nuovo contratto telefonico "Tim Smart" con la società TIM S.p.A., aderendo alle più vantaggiose tariffe offerte da quest'ultimo operatore.

Tuttavia, a fronte della predetta adesione contrattuale, la società TIM S.p.A. si limitava all'attivazione dei servizi su una nuova utenza telefonica, la n. 0817676620; infatti, la numerazione storica 0817671xxx non solo non veniva trasferita, ma veniva inopinatamente persa.

A fronte di numerosi reclami e solleciti, la società TIM S.p.A. non forniva puntuali riscontri, ma si limitava a fatturare importi non dovuti, quali il costo di installazione di "Alice" e i costi del *modem*.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per ritardata attivazione dell'offerta a partire dal mese di gennaio 2017;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di una linea mai richiesta e per l'attivazione di servizi non richiesti;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica 0817671xxx;
- iv. lo storno dei maggiori importi fatturati;
- v. la liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami;
- vi. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In primis, si deve evidenziare che le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. non devono ritenersi accoglibili, atteso che da quanto emerso in sede di udienza di discussione della controversia a fronte di un ordinativo di attivazione del 28 gennaio 2017 la società TIM S.p.A. ha dimostrato di avere provveduto all'attivazione del servizio in data 6 febbraio 2017, quindi nel rispetto della tempistica contrattuale. Pertanto, la questione controversa non può inquadarsi nella fattispecie di ritardata attivazione e/o attivazione non richiesta, anche in considerazione del fatto che non sussiste agli atti alcuna documentazione (reclamo/contestazione) in ordine a quanto lamentato dall'istante.

Di converso, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii., è emerso, all'esito delle risultanze istruttorie, che la responsabilità in ordine alla perdita della numerazione "storica", *id est* la n. 0817671xxx, è imputabile esclusivamente alla società TIM S.p.A., atteso che detta società, malgrado avesse garantito l'attivazione del servizio richiesto su una nuova linea telefonica, la n. 0817676620, non ha provveduto poi a fornire all'istante le indicazioni utili per il recupero della numerazione, rappresentando la sussistenza di eventuali ostacoli tecnici alla riattivazione della linea telefonica, detenuta dall'istante medesimo da oltre dieci anni e attiva con il precedente operatore.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della predetta numerazione, ascrivibile alla società TIM S.p.A., deve ritenersi accoglibile e va computata secondo quanto previsto dall'art. 9, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di storno e/o rimborso degli importi fatturati a titolo di costo di installazione di "Alice" e modem, in quanto non previsti in sede di adesione contrattuale.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto v., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, attesa l'insussistenza di qualsiasi evidenza probatoria circa la proposizione di un reclamo, così come definita dall'art. 1, comma 1, *lett. d*), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 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 Mario Morcellini, 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 della sig.ra Armano, 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, altresì, 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 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica, quale importo massimo previsto dall'art. 9, 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. 0817676620, mediante lo storno e/o il rimborso di tutti gli importi addebitati in eccedenza, con contestuale emissione di relative note di credito.

4. La società TIM S.p.A. è tenuta 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'art. 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, 28 maggio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi