



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 10/18/DTC/Gu14/1476/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MOLINO / TIM S.P.A.

IL DIRETTORE

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"* di seguito *"Regolamento sugli indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 3 agosto 2017, con la quale la sig.ra Molino ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società TIM S.p.A.;

VISTA la nota dell'8 agosto 2017 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 15 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La sig.ra Molino, intestataria dell'utenza telefonica n. 0818421XXX, ha contestato la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società TIM S.p.A., nonché la conseguente indebita fatturazione.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già cliente TIM S.p.A. a far data dal mese di maggio 2015 a seguito dell'adesione al contratto "*TIM Smart*" inerente alla precedente utenza telefonica n. 0815222XXX di cui era intestataria, nel mese di aprile 2016 richiedeva il cambio della suddetta numerazione a causa della ricezione di ripetute chiamate indesiderate. Con l'assegnazione del nuovo numero telefonico avvenuta in data 18 aprile 2016, l'istante riceveva due fatture, la n. RT04110445 emessa in data 5 maggio 2016 e la fattura n. RT05094741 emessa in data 7 giugno 2016 in cui venivano addebitati i ratei di pagamento dello Smartphone, effettivamente acquistato dall'istante medesima, ma relativi alle mensilità da gennaio a luglio 2016. I predetti ratei di pagamento erano stati già regolarmente corrisposti dall'istante, in quanto fatturati nei precedenti conti inerenti alla vecchia numerazione, la n. 0815222XXX. Nonostante la tempestiva contestazione dei predetti addebiti inoltrata dall'istante a mezzo fax del 5 luglio 2016, la società TIM S.p.A. si asteneva dalla regolarizzazione contabile ed in data 26 agosto 2016 sospendeva in via amministrativa entrambi i servizi, che venivano ripristinati solo in data 27 settembre 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante chiede: *i.* la liquidazione degli indennizzi per l'indebita sospensione di entrambi i servizi; *ii.* il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio e lo storno degli importi fatturati indebitamente; *iii.* la liquidazione di un indennizzo per la modifica della numerazione; *iv.* il rimborso delle spese procedurali.

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento*.

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 sempre di cui al punto *i.*, di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione di entrambi i servizi a far data dal 26 agosto 2016 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 nota del 24 maggio 2016 con la quale la società TIM S.p.A. riconosceva l'errata contabilizzazione degli importi fatturati nel conto inerente al mese di aprile 2016, 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”*.

Pertanto la decisione di procedere al distacco della linea telefonica, senza preventivamente richiedere ulteriori informazioni all'istante, viola il principio di correttezza sancito all'articolo 1175 del codice civile. Peraltro, nel caso di specie, con nota dell'11 luglio 2016 la società TIM S.p.A. si è limitata a comunicare il preavviso di sospensione in ordine al mancato pagamento della fattura n. RT04110445 emessa in data 5 maggio 2016; fattura segnatamente alla quale poi la stessa società ha riconosciuto l'erronea contabilizzazione, disponendo all'uopo una diminuzione dell'importo di euro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

174,68, mediante emissione di un nota di credito per euro 73,20, importo pari alla voce di addebito imputata a titolo di “cambio numero”.

Pertanto, per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, computato in moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 32 giorni di sospensione amministrativa del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 26 agosto 2016 al 27 settembre 2016.

Parimenti, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii.*, inerente al rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio e allo storno degli importi fatturati indebitamente, in ragione della omessa regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'istante, in concomitanza al cambio della numerazione avvenuto in data 18 aprile 2016.

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta di cui al punto *iii.*, inerente alla liquidazione di un indennizzo per cambio della numerazione, atteso che l'articolo 9, del *Regolamento sugli indennizzi* trova applicazione nelle sole ipotesi in cui previo accertamento la perdita della numerazione è ascrivibile alla responsabilità dell'operatore, e non quando la titolarità del numero precedentemente assegnato viene meno per espressa richiesta dell'istante di cambio dello stesso.

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), a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso CORECOM Campania e si è fatta assistere nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 3 agosto 2017 dalla sig.ra Molino, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 480,00 (quattrocentottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 32 giorni di sospensione di entrambi i servizi dal 26 agosto 2016 al 27 settembre 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 4,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0818421699, mediante il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio e lo storno degli importi fatturati indebitamente con decorrenza dal conto n. RT03421006 inerente al mese di aprile 2016, con contestuale emissione di nota di credito.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 23 febbraio 2018

Il Direttore
Mario Staderini