



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 38/18/DTC/Gu14/1349/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ROSIN / 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 18 luglio 2017, con la quale il sig. Rosin 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 del 21 luglio 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 21 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:

Il sig. Rosin, intestatario delle utenze telefoniche n. 042991XXX e n. 04299660XXX 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. in virtù dell'adesione al contratto "*TIM Smart Casa*" inerente all'originaria utenza telefonica n. 042991XXX di cui era intestatario, in data 1 dicembre 2016 riscontrava l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, che venivano ripristinati solo in data 31 gennaio 2017. A fronte di ripetuti reclami, la predetta società, pur comunicando all'istante che la totale interruzione dell'utenza telefonica "storica" era dipesa da morosità, si limitava ad attivare nelle more della sospensione una nuova utenza telefonica provvisoria la n. 04299660XXX dal 20 dicembre 2016 al 18 gennaio 2017. Tuttavia, pur a seguito del ripristino della funzionalità dell'utenza telefonica n. 042991XXX avvenuto in data 31 gennaio 2017, la società TIM S.p.A. fatturava importi difforni da quelli originariamente convenuti. Di seguito, l'utenza telefonica originaria veniva sospesa nuovamente dal 22 maggio 2017 al 1 giugno 2017 per la componente voce, e dal 22 maggio 2017 al 6 giugno 2017 per la componente dati

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante chiede: *i.* la liquidazione degli indennizzi per l'indebita sospensione di entrambi i servizi; *ii.* l'applicazione delle



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

condizioni economiche contrattuali sottoscritte con l'adesione alla promozione on line del 20 ottobre 2016 con storno delle fatture irregolari ed il ricalcolo degli importi fatturati secondo la promozione originaria; *iii.* 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 di cui al punto *i.*, di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione di entrambi i servizi dal 1 dicembre 2016 al 31 gennaio 2017 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 contestazione delle voci di addebito 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”*.

Detta società in sede istruttoria avrebbe dovuto documentare l'attività di gestione del cliente e dimostrare l'asserita, ma non provata, morosità, nonché le attività propedeutiche all'adozione della misura sospensiva, ovvero i solleciti di pagamento e le note di preavviso di sospensione eventualmente inviate all'istante.

Pertanto, per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, computato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 33 giorni di sospensione amministrativa del servizio telefonico e del servizio ADSL intercorsi dal 1 dicembre 2016 al 31 gennaio 2017 (computati con decurtazione dei 19 giorni di attivazione dell'utenza telefonica provvisoria dal 20 dicembre 2016 al 18 gennaio 2017). Laddove deve ritenersi legittima la sospensione della linea telefonica intervenuta tra la fine del mese di maggio e gli inizi del mese di giugno



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

2017, in ragione del totale mancato pagamento delle fatture, neppure per le voci di addebito non contestate.

Di converso, può ritenersi superata la richiesta dell'istante di cui al punto *ii.*, inerente allo storno degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio e di quelli fatturati indebitamente, atteso che la predetta società nelle more della presente procedura ha provveduto a stornare le fatture in contestazione, in concomitanza di una seconda procedura conciliativa avviata innanzi al CORECOM Veneto e conclusasi con relativo verbale dell'8 agosto 2017; tale circostanza è stata peraltro confermata dall'istante a mezzo mail del 27 ottobre 2017

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 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso CORECOM Veneto e ha presenziato personalmente alla presente procedura;

DETERMINA

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

- i) euro 495,00 (quattrocentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 33 giorni di sospensione di entrambi i servizi, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

- ii) euro 100,00 (cento/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 all'applicazione delle condizioni economiche convenute contrattualmente e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 042991XXX, mediante lo storno degli ulteriori importi fatturati indebitamente, con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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, 17 maggio 2018

Il Direttore
Mario Staderini