



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 47/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

D'ALESSANDRO / TIM S.P.A.

(Gu14/141/18)

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 modificata, 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 24 gennaio 2018, con la quale il sig. D'Alessandro 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 febbraio 2018 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 3 maggio 2018;

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. D'Alessandro, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0444453XXX, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società TIM S.p.A. di importi successivi alla richiesta di migrazione verso altro operatore.

In particolare, nonostante il trasferimento della predetta risorsa numerica verso altro operatore avvenuto in data 28 novembre 2016, attestato peraltro dalla prima fattura n. AH01316786 emessa da Vodafone in data 25 gennaio 2017, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi non dovuti per un totale di circa 500,00 euro, a decorrere dalla fattura n. 8E00276365 di euro 217,26 emessa in data 8 marzo 2018. Nonostante vari reclami, la società TIM S.p.A. non si asteneva dalle successive fatturazioni, se non nel mese di ottobre 2017.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) la risoluzione contrattuale in esenzione spese, con storno degli importi insoluti e contestuale ritiro della pratica di recupero crediti.

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i), concernente la risoluzione in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

tutti gli importi fatturati a far data dal conto n. 8E00276365 dell' 8 marzo 2018 inerente al bimestre gennaio - febbraio 2017 può ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare *per tabulas* 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 dall'utenza telefonica in epigrafe e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Per quanto sopra esposto, in ordine agli importi fatturati indebitamente a decorrere dal mese di gennaio 2017 sussiste una responsabilità esclusiva della società TIM S.p.A. che legittima il diritto dell'istante allo storno degli importi *sine titulo*, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS. Orbene, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo*, successiva alla data di migrazione verso la società Vodafone Italia S.p.A. avvenuta in data 28 novembre 2016, è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta dell'istante di storno dei relativi importi di cui al punto i), può ritenersi accoglibile.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente al rimborso di tutti gli importi fatturati successivamente al mese di novembre 2016, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso la commissione di conciliazione paritetica e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 24 gennaio 2018 dal sig. D'Alessandro, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0444453XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a far data dal conto n. 8E00276365 dell'8 marzo 2018, con contestuale emissione di note di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

2. La predetta società è, altresì, tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, l'importo di 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*.

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, 5 giugno 2018

Il Direttore
Mario Staderini