



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 48/18/DTC**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**FADDA / TIM S.P.A.**

**(Gu14/229/18)**

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 7 febbraio 2018, con la quale il sig. Fadda 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 12 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 24 aprile 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. Fadda, intestatario dell'utenza telefonica n. 0815044XXX, 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 5 febbraio 2015, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, in quanto l'istante riceveva la fattura n. RT01213551 del 9 marzo 2015 dell'importo complessivo di euro 137,02, in cui veniva addebitato l'importo di euro 35,18 a titolo di "*costo di disattivazione linea e servizio*", nonché l'importo di euro 97,60 di "*annullamento sconto per cessazione anticipata*"; importi ritenuti non dovuti. Con reclamo inviato a mezzo pec in data 25 maggio 2015, l'istante contestava i predetti importi, dichiarandosi disponibile al pagamento dei soli costi di gestione della dismissione, purchè giustificati.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) lo storno di tutti gli importi fatturati nel conto n. RT01213551 del 9 marzo 2015 con ritiro della pratica di recupero crediti; ii) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 25 maggio 2015; 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*.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

La richiesta dell'istante di cui al punto i), concernente la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati dal mese di febbraio 2015 ed il ritiro delle pratiche di recupero credito, deve 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, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo*, successiva alla data di migrazione verso la società Wind Tre S.p.A. avvenuta in data 5 febbraio 2015, è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta dell'istante di storno dei relativi importi di cui al punto i), deve ritenersi accoglibile, con esclusione del solo importo di euro 35,18 iva esclusa addebitato fattura n. RT01213551 del 9 marzo 2015 a titolo di "*costo di disattivazione linea e servizio*", in quanto dalla disamina del predetto conto si evince che la società ha fatturato un importo equivalente al costo di gestione sostenuto per l'effettiva dismissione dei servizi. Peraltro, si deve far presente che, a prescindere dalla conformità del costo fatturato a quello sostenuto dall'operatore per la migrazione, il suddetto costo di disattivazione, oggetto di contestazione, è stato previsto espressamente anche dall'articolo 3, comma 2, delle condizioni generali di contratto, quindi precedentemente all'adesione all'offerta commerciale avvenuta in data 6 febbraio 2014.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 25 maggio 2015, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale "*se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Infatti, nel corso della presente istruttoria la società Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di regolarizzazione contabile, fornendo chiarimenti in ordine alle voci di addebito, oggetto di contestazione.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Di conseguenza, a fronte del predetto reclamo scritto, in considerazione dei 942 giorni intercorrenti dal 25 giugno 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 22 gennaio 2018, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo computato nella misura massima.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente allo storno di tutti gli importi fatturati nel conto n. RT01213551 del 9 marzo 2015, con esclusione del solo costo di disattivazione del servizio, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 300,00 (trecento/00) e 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 il CORECOM Campania e ha presenziato personalmente nella presente procedura;

### DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 7 febbraio 2018 dal sig. Fadda, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0815044XXX, mediante lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati nel conto n. RT01213551 del 9 marzo 2015, mediante emissione di nota di credito, con esclusione del solo costo di disattivazione del servizio e con ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.
2. La predetta società è, altresì, tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:
  - i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 25 maggio 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 11, del *Regolamento sugli indennizzi*;
  - ii. euro 100,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.



# *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, 5 giugno 2018

Il Direttore  
Mario Staderini