



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 64/18/DTC/Gu14/493/18

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

FOIS / 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 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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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"*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" di seguito "Regolamento sugli indennizzi";

VISTA l'istanza del 26 marzo 2018, con la quale il sig. Fois 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 5 aprile 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 27 giugno 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. Fois, intestatario dell'utenza telefonica n. 079241XXX, 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 30 ottobre 2017, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, in quanto l'istante riceveva la fattura n. RR01701629 del 12 dicembre 2017 dell'importo complessivo di euro 107,56, in cui veniva addebitato l'importo di euro 99,00 a titolo di "costo di disattivazione linea e servizio". Di seguito l'istante contestava il predetto importo, in quanto non giustificato.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. lo storno di tutti gli importi fatturati nel conto n. RR01701629 del 12 dicembre 2017 con ritiro della pratica di recupero crediti; ii. 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 nel conto n. RR01701629 del 12 dicembre 2017 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 Tiscali Italia S.p.A. avvenuta in data 30 ottobre 2017, è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta dell'istante di storno dei relativi importi di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile, in quanto la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare il sig. Fois della debenza dei relativi costi di disattivazione. Nello specifico, la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna documentazione, atta a dimostrare l'informatica resa all'istante in ordine all'esatto ammontare degli importi corrispondenti ai costi di gestione della dismissione dei servizi.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente allo storno di tutti gli importi fatturati nel conto n. RR01701629 del 12 dicembre 2017, 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 il CORECOM Sardegna e ha presenziato personalmente nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 26 marzo 2018 dal sig. Fois, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 079241XXX, mediante lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati nel conto n. RR01701629 del 12 dicembre 2017, mediante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

emissione di nota di credito, 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 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*.

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, 26 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini