



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 81/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ARCHILEGNO DI P. / TIM S.P.A.

(GU14/650/18)

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 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. 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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*”;

VISTA l’istanza del 23 aprile 2018, con la quale il sig. P., titolare della ditta individuale Archilegno, 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 2 maggio 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 18 luglio 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. P., titolare della ditta individuale Archilegno, intestatario dell’utenza telefonica n. 0709311XXX, ha contestato l’attivazione di un contratto di fornitura di servizi, diverso da quello richiesto e la fatturazione da parte della società TIM S.p.A. di importi emessi successivamente alla richiesta di disdetta contrattuale.

In particolare, l’istante ha rappresentato che nel mese di gennaio 2017 richiedeva l’attivazione del servizio ADSL per lo svolgimento della propria attività artigianale; di seguito mediante contatto telefonico veniva informato che la fornitura del servizio ADSL sarebbe stata condizionata all’attivazione di una linea telefonica senza costi aggiuntivi. Pertanto, l’istante aderiva ad un profilo tariffario che prevedeva la linea fissa più il servizio ADSL; pur tuttavia, la società non provvedeva all’attivazione del servizio ADSL, ma si attivava a far data dal 24 gennaio 2017 solo alla fornitura del servizio telefonico di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

base, applicando un profilo tariffario “Linea Valore+” non richiesto. Pertanto, a fronte della mancata erogazione del servizio di connettività, in data 27 aprile 2017 l’istante formalizzava disdetta contrattuale; noncurante della predetta richiesta di cessazione contrattuale e del passaggio della numerazione ad altro operatore, la società TIM S.p.A. perseverava nell’emissione di fatture fino al mese di ottobre 2017. Successivamente in data 30 ottobre 2017 la società di recupero crediti *Intrum Justitia S.p.A.*, ricevuto mandato dalla società TIM S.p.A., richiedeva il pagamento dell’importo di euro 176,00 riferito alle fatture emesse dal mese di giugno 2017, quindi successivamente alla richiesta di cessazione contrattuale.

Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. il rimborso dell’importo di euro 142,74 addebitato nella fattura n. 8R00057897 dell’8 marzo 2017 e lo storno con emissione di note di credito di tutti gli importi insoluti con contestuale ritiro della pratica di recupero crediti; ii. la liquidazione di un indennizzo per l’attivazione di un servizio non richiesto nella misura di euro 5,00 al giorno per un totale di euro 1.200,00; 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 rimborso dell’importo di euro 142,74 addebitato nella fattura n. 8R00057897 dell’8 marzo 2017 a titolo di canone del profilo “Linea Valore +” e di storno di tutti importi allo stato insoluti deve ritenersi accoglibile, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società TIM S.p.A. a fronte di un servizio mai usufruito e successivamente disdettato dall’istante mediante l’invio in data 27 aprile 2017 della relativa documentazione. La suddetta richiesta di storno, da ritenersi accoglibile, deve interessare tutti gli importi fatturati a far data dal mese di maggio 2017, in considerazione del termine di efficacia dei trenta giorni previsti dalla tempistica contrattuale.

Peraltro, a prescindere dalla formalizzazione della richiesta di cessazione contrattuale, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare *per tabulas* la sussistenza di traffico



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

telefonico, al fine di giustificare la fatturazione di importi successivi alla suddetta richiesta.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di indennizzo per servizio non richiesto, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. inerisce esclusivamente all'attivazione e alla conseguente fatturazione indebita del profilo tariffario "*Linea Valore +*" non richiesto, in luogo della richiesta di fornitura del solo servizio ADSL. Pertanto, nel caso di specie, trova applicazione l'articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione*" per il numero complessivo di 93 giorni intercorrenti dal 24 gennaio 2017 (data di primo addebito, come si evince dalla fattura n. 8R00057897 emessa in data 8 marzo 2017, prodotta in copia agli atti) al 27 aprile 2017 (data di disdetta contrattuale).

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), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Sardegna e ha presenziato personalmente nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 23 aprile 2018 dal sig. P., titolare della ditta Archilegno, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0709311119, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a decorrere dal conto n. 8R00107481, con contestuale emissione di nota di credito e ritiro della pratica di recupero crediti in carico alla società *Intrum Justitia S.p.A.*, giusta nota del 30 ottobre 2017.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 142,74 (centoquarantadue/74) addebitato nella fattura n. 8R00057897 dell'8 marzo 2017 a titolo di canone del profilo "*Linea Valore +*", con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

ii. euro 93,00 (novantatre/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 93 giorni di attivazione non richiesta del profilo “Linea Valore +”, secondo quanto previsto dall’articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

iii. 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.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell’Autorità.

2 agosto 2018

Il Direttore
Mario Staderini