



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 82/17/DTC/Gu14/553/17**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**DE MAGISTRIS / TELECOM ITALIA 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. 125/17/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 indennizzi"*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTA l'istanza del 15 marzo 2017 acquisita al protocollo generale al n. 15690/17, con la quale il sig. De Magistris ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 20 marzo 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 23 maggio 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. De Magistris intestatario dell'utenza telefonica n. 0817702XXX, ha contestato l'applicazione del profilo tariffario "*Internet Senza Limiti*" non richiesto, la sospensione dell'utenza telefonica occorsa dal 27 novembre 2016 al 10 dicembre 2016, nonché la perdita della numerazione storica.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 27 giugno 2016 richiedeva il trasloco della linea telefonica dall'indirizzo di via XXXXXXXXX - 80128 Napoli alla nuova abitazione sita sempre in Napoli al Corso XXXXXXXXXXXX.

In data 5 luglio 2016 la società Telecom Italia S.p.A. espletava la procedura di trasloco assegnando una nuova numerazione, la n. 0817419XXX con variazione del vecchio profilo tariffario "*Tim Smart*" comprensivo anche dell'offerta "*Tim Smart Mobile*" afferente all'utenza n. 3335973XXX al profilo tariffario "*Internet Senza Limiti*", mai richiesto. Pertanto, con nota del 15 luglio 2016 l'istante reclamava l'intervenuta disattivazione dell'originario profilo tariffario e, nel contempo, ne chiedeva il ripristino. A seguito di ulteriori reclami, mai riscontrati, l'istante riscontrava la sospensione di entrambi i servizi dal 27 novembre 2016 al 10 dicembre 2016.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* la liquidazione dell'indennizzo per i disservizi occorsi sulla linea fissa e mobile a seguito



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

dell'applicazione non richiesta del profilo tariffario “Internet Senza Limiti”; ii) la liquidazione di un indennizzo per la sospensione dell'utenza telefonica n. 0817419XXX dal 27 novembre 2016 al 10 dicembre 2016; iii) la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica, la n. 0817702XXX; iv) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; v) il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A. con nota del 23 maggio 2017, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, ha rappresentato che: “in data 17 giugno 2016 è stata censita una richiesta di trasloco della linea telefonica in Corso XXXXXXXXXX Napoli; nella circostanza, il sig. De Magistris richiedeva la sostituzione della linea telefonica senza l'addebito di costi aggiuntivi. Si provvedeva all'emissione dell'ordine di trasloco in data 7 luglio 2016 attribuendo il numero 0817419XXX; i lavori venivano effettuati in data 14 luglio 2016. La tipologia Tim Smart non prevede l'esecuzione del trasloco per cui si è reso necessario modificare l'offerta in Internet Senza Limiti. In data 30 settembre 2016 perviene reclamo per la mancata attivazione della Tim Smart; il riscontro viene fornito come da allegato in data 6 ottobre 2016, confermando la variazione del profilo a far data dal 29 settembre 2016”.

In via preliminare, si deve evidenziare che la fenomenologia della controversia *de quo* genera dall'inserimento di un profilo tariffario diverso (“Internet Senza Limiti”, in luogo di quell'offerta Base “Tim Smart” comprensiva anche della componente mobile afferente all'utenza n. 3335973XXX). Tale circostanza è, peraltro, comprovata dall'ammissione di responsabilità della società Telecom Italia S.p.A., che nella predetta nota di riscontro ha asserito *sua sponte* che si è trattato di “un cambio profilo forzoso” operato in sede di esecuzione della procedura di trasloco. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per i disservizi occorsi su linea fissa e mobile per l'applicazione del profilo tariffario “Internet Senza Limiti” può ritenersi accoglibile, in quanto la società Telecom Italia S.p.A., nel corso della presente istruttoria, si è limitata ad eccepire che il profilo tariffario originario è stato disattivato “poiché la tipologia tariffaria originaria Smart non consente l'esecuzione del trasloco”, senza però fornirne prova. Pertanto, in assenza di prova contraria, l'attivazione del profilo tariffario “Internet Senza Limiti”, non richiesto, dal 14 luglio 2016 al 29 settembre 2016 (data quest'ultima di avvenuto ripristino dello *status quo ante*, come



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

peraltro si evince dalla nota di conferma del 30 settembre 2016, prodotta in copia agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A.) per il numero complessivo di 77 giorni legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi secondo il parametro di euro 1,00 *pro die*, previsto dall'articolo 8, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS, 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 quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo a copertura dell'intervenuta sospensione della linea telefonica, la stessa può ritenersi accoglibile, in quanto dalla espletata istruttoria è emerso che la società Telecom Italia S.p.A. ha adottato senza preavviso la misura della sospensione amministrativa di entrambi i servizi. Tale sospensione amministrativa legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, in quanto non è stata preventivamente preavvisata; al riguardo, il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di complessivo di dodici giorni intercorrenti dal 29 novembre 2016 al 10 dicembre 2016.

Contrariamente, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione, deve ritenersi non accoglibile, atteso che non è emersa alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia in ordine alle doglianze sollevate dall'istante. Nello specifico, in assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero della numerazione, dalla documentazione acquisita agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società Telecom Italia S.p.A. Invero, si deve rilevare che nella nota del 15 luglio 2016 l'istante si è limitato a reclamare il cambio tariffario forzoso sulla linea telefonica n. 0817419XXX menzionata peraltro come ex n. 0817702XXX; di seguito, l'istante medesimo non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna richiesta in ordine alla riattivazione della risorsa numerica originaria. Inoltre, va aggiunto che nella schermata *Siebel*, prodotta in copia agli atti, è presente la seguente annotazione: “*il clt chiede di potere cambiare il numero di telefono senza costi aggiuntivi*” da cui si evince il *placet* all'attivazione della nuova linea telefonica, in luogo di quella originaria.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, il tardivo riscontro avvenuto in data 30 settembre 2016 alle segnalazioni relative al cambio forzoso del profilo tariffario può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 77,00 a titolo di indennizzo per l'applicazione non richiesta del predetto profilo tariffario "*Internet Senza Limiti*", alla liquidazione dell'importo di euro 180,00 a titolo di indennizzo per la sospensione indebita del servizio telefonico e del servizio ADSL, nonché dell'importo di euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;

### DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 15 marzo 2017 dal sig. De Magistris è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 77,00 (settantasette/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del profilo tariffario "*Internet Senza Limiti*", secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 180,00 (centoottanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 29 novembre 2016 al 10 dicembre 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 150,00 (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, 11/08/2017

Il Direttore  
Mario Staderini