



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 52/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PAOLONE / TIM S.P.A.
(GU14/2337/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 marzo 2018;

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*”;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Paolone, del 12 dicembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Paolone, intestatario dell'utenza telefonica n. 3337031xxx, contesta l'attivazione non richiesta da parte della società TIM S.p.A. del servizio "*Tim Prime*".

In particolare, l'istante, già cliente TIM mediante sottoscrizione dell'offerta "*Tim Zero Scatti New*", ha rappresentato che dal 5 luglio 2016 la TIM S.p.A. prelevava indebitamente l'importo di 0,49 centesimi di euro a settimana sotto la voce di "*Tim Prime*". Tempestivamente, l'istante contestava i predetti addebiti e chiedeva la disattivazione del servizio "*Tim Prime*" che, nonostante ripetuti reclami e continue rassicurazioni fornite dal personale addetto al centro assistenza clienti, veniva cessato a distanza di oltre un anno, come si evince dall'ultimo addebito del 21 novembre 2017.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. il rimborso dell'importo di euro 35,77 quale somma degli addebiti di 0,49 centesimi di euro presenti per 73 settimane dal 5 luglio 2016 al 21 novembre 2017;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "*Tim Prime*" dalla data del 5 luglio 2016 al 21 novembre 2017 per un importo complessivo di euro 2.620,00 ai sensi dell'articolo 8, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

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

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, per quanto concerne le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii., di rimborso degli importi imputati a titolo di "*Tim Prime*" e 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 "*Tim Prime*" non richiesto, a seguito della modifica dell'originaria offerta commerciale "*Tim Zero Scatti New*" in "*Tim Zero Scatti Prime*". Pertanto, in ordine agli importi prelevati indebitamente dal 5 luglio 2016 al 21 novembre 2017 sussiste una responsabilità esclusiva della società TIM S.p.A. che legittima il diritto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'istante alla ripetizione delle somme percepite *sine titolo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3, della delibera n. 126/07/CONS. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di rimborso può ritenersi accoglibile.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per *“applicazione del servizio non richiesto Tim Prime”* ai sensi dell'articolo 8, del *Regolamento sugli indennizzi*, deve ritenersi accoglibile, segnatamente al periodo intercorrente dal 5 luglio 2016 (data di primo addebito, come si evince dalla copia del report di traffico, prodotta agli atti) al 21 novembre 2017 per il numero complessivo di 504 giorni. Al riguardo, detta società avrebbe dovuto provare nel corso della presente istruttoria di avere informato l'istante in ordine alla modifica del piano tariffario da *“Tim Zero Scatti New”* a *“Tim Zero Scatti Prime”*; rimodulazione peraltro che non ha investito il singolo rapporto contrattuale intercorrente tra il sig. Paolone e l'operatore, bensì, trattandosi di un profilo tariffario base con applicazione di un costo fisso settimanale di 0,49 centesimi di euro, ha impattato sull'intero bacino di utenza mobile gestito dalla piattaforma di TIM a far data dal mese di giugno 2016.

Pertanto, in assenza di relativa informativa ai sensi dell'art. 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, *“gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”*, l'attivazione di *default* dell'offerta *“Tim Prime”*, quale piano tariffario base, come peraltro riportato nel link *“trasparenza tariffaria”* di TIM, legittima l'applicazione dell'articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo scritto del 14 marzo 2017, 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 TIM S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di regolarizzazione contabile, predisponendo il rimborso delle voci di addebito *“Tim Prime”*. Di conseguenza, a fronte del predetto reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 14 marzo 2017, in considerazione dei 237 giorni intercorrenti dal 14 aprile 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 7 dicembre 2017, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 237,00 a titolo di indennizzo computato per il mancato riscontro al predetto reclamo.

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 50,00 (cinquanta/00) per il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania, in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

considerazione del fatto che la società TIM S.p.A., nel corso della presente procedura, ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Paolone, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 504,00 (cinquecentoquattro/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 504 giorni di attivazione non richiesta del profilo "*Tim Prime*", secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 237,00 (duecentotrentasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 14 marzo 2017 computato secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società TIM S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 3337031xxx, mediante il rimborso di tutti gli importi prelevati indebitamente a far data dal 5 luglio 2016, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. La società TIM S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 26 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecci