



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 106/18/DTC/Gu14/933/18**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**SERVINO / 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 modificato, 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 *"Regolamento"*) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/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 *"Regolamento sugli indennizzi"*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l’istanza del 6 giugno 2018 acquisita al protocollo generale al n. 45370/18, con la quale la sig.ra Servino 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.;

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:

La sig.ra Servino, intestataria dell’utenza telefonica n. 0817677XXX, ha contestato la ritardata lavorazione della richiesta di disdetta contrattuale, nonché la indebita fatturazione da parte della società TIM S.p.A. di importi inerenti ad un servizio mai usufruito, in quanto mai attivato.

In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 17 marzo 2017 sottoscriveva un contratto di abbonamento avente a oggetto la fornitura dei servizi voce e dati in tecnologia *Fibra*. A seguito di un intervento tecnico *in loco* avvenuto a distanza di un mese dalla predetta adesione contrattuale, la società TIM S.p.A. comunicava l’impossibilità di attivare i servizi in tecnologia *Fibra*. Pertanto, l’istante formalizzava



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

disdetta contrattuale con nota anticipata a mezzo fax in data 22 aprile 2017, e poi con raccomandata A.R. in data 24 aprile 2017. Nonostante la disdetta contrattuale, più volte reiterata a mezzo fax e a mezzo PEC, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio mai attivato, in quanto formalmente disdettato dall'istante.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per la fornitura di un servizio non richiesto in quanto disdettato; ii. lo storno di tutti gli importi fatturati inerenti al servizio mai attivato; iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iv. 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.

In via preliminare, si deve evidenziare che non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto i. inerente alla liquidazione di un indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto, atteso che nella specie trattasi di un servizio richiesto, ma poi successivamente disdettato. Inoltre, si deve rilevare che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

Diversamente, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati deve ritenersi accoglibile, in ragione della mancata attivazione dei servizi richiesti in tecnologia *Fibra*. Peraltro, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare all'uopo *per tabulas* la sussistenza di traffico e connessioni al fine di giustificare le voci di addebito, oggetto di contestazione.

Da ultimo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, 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*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

*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 informazioni in ordine alla cessazione contrattuale. Di conseguenza, a fronte della segnalazione del 22 maggio 2017, in considerazione dei 280 giorni intercorrenti dal 22 giugno 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 29 marzo 2018, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 280,00 a titolo di indennizzo per il 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 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso CORECOM Campania ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente procedura;

### DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 6 giugno 2018 dalla sig.ra Servino è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 280,00 (duecentoottanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 11, del *Regolamento sugli indennizzi*.

ii. 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*.

2. La società TIM S.p.A. tenuta è altresì a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0817677XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a decorrere dal mese di marzo 2017, con contestuale emissione di nota di credito e ritiro della eventuale pratica di recupero crediti.

È 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*.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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 comunicato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

17 ottobre 2018

Il Direttore  
Mario Staderini