

Direzione tutela dei consumatori

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 11/19/DTC/Gu14/329/17**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**BORZONE / 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. 95/19/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;

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 15 febbraio 2017 acquisita al protocollo generale al n. 7777/17, con la quale il sig. Borzone 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 20 febbraio 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 27 aprile 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. Borzone, intestatario dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3397746xxx, ha contestato 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 Special*”, ha rappresentato che in sede di verifica del credito residuo in data 12 luglio 2016 riscontrava l’addebito arbitrario dell’importo di 0,49 centesimi di euro sotto la voce di “*Tim Prime*”. Tempestivamente, l’istante contestava il predetto addebito e chiedeva la disattivazione del servizio “*Tim Prime*”.

Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per l’attivazione non richiesta del servizio “*Tim Prime*” con rimborso del relativo addebito; ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 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.

In primis, per quanto concerne le richieste dell'istante di cui al punto i., di rimborso dell'importo imputato 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 avvenuta nel mese di giugno 2016. Pertanto, in ordine all'importo di euro 0,49 centesimi di euro, sia pure di modico valore, sussiste una responsabilità esclusiva della società TIM S.p.A. che legittima il diritto dell'istante alla ripetizione 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 sempre 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 20 giugno 2016 (data di primo addebito, come si evince dalla copia del report di traffico, prodotta agli atti) al 23 giugno 2016 per il numero complessivo di 4 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; rimodulazione peraltro che non ha investito il singolo rapporto contrattuale intercorrente tra il sig. Borzone 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'articolo 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*.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., deve ritenersi superata, atteso che la società TIM S.p.A., nel corso della presente istruttoria, ha documentato di avere già riconosciuto in data 6 febbraio 2017 l'importo di euro 118,68 quale *bonus* sull'utenza di rete mobile prepagata, a titolo di ritardata risposta al reclamo del 20 luglio 2016 rispetto alla tempistica prevista dalla Carta servizi e di averne fornito evidenza all'istante stesso mediante nota dell'8 febbraio 2017.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 4,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "Tim Prime" dal 20 giugno 2016 al 23 giugno 2016, alla regolarizzazione della posizione contabile, mediante il rimborso dell'importo di 0,49 centesimi di euro addebitati per il servizio "Tim Prime", e

alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali per il tentativo di conciliazione presso CORECOM Campania e per la presente procedura;

#### DETERMINA

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

i. euro 4,00 (quattro/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "Tim Prime" per il numero di 4 giorni dal 20 giugno 2016 al 23 giugno 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi;

ii. 0,49 centesimi di euro a titolo di rimborso per l'addebito arbitrario del servizio "Tim Prime" avvenuto in data 20 giugno 2016;

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*.

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*.

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 e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 7 maggio 2019

Il Direttore  
Mario Staderini