



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 128/18/DTC/Gu14/1855/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

CAMPANILE / 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 26 ottobre 2017, con la quale il sig. Campanile 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 6 novembre 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 gennaio 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. Pasquale Campanile, intestatario dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3335953XXX, ha contestato l’attivazione non richiesta dell’offerta “*TIM Home Connect Light*” con conseguente azzeramento del credito residuo di euro 3,00 da parte della società TIM S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 2 febbraio 2017 richiedeva mediante accesso all'area clienti del sito TIM la disattivazione dell'offerta "*TIM Home Connect*" presente sulla predetta utenza prepagata. Di seguito, l'istante riscontrava l'addebito arbitrario dell'importo di euro 3,00 e mediante contatto telefonico al 119 veniva a conoscenza che il predetto addebito era dipeso dalla riattivazione non richiesta della offerta "*TIM Home Connect Light*" attivata nel mese di giugno 2016, ma poi successivamente disattivata a mezzo *web*. Pertanto, sia telefonicamente che con reclamo scritto inviato a mezzo PEC in data 12 giugno 2017, l'istante provvedeva alla contestazione del profilo tariffario non richiesto e alla richiesta di rimborso dell'importo di euro 3,00. Tuttavia, la società TIM S.p.A. non forniva alcun riscontro in ordine a quanto lamentato dall'istante.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. il rimborso dell'importo di euro 3,00 quale costo mensile dell'offerta "*TIM Home Connect Light*"; ii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto dal 7 giugno 2017 al 12 giugno 2017; iii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "*Ricarica Special 10*" dal 15 ottobre 2017; iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; v. 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. può ritenersi superata, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti risulta che la società TIM S.p.A., in riscontro al reclamo inviato dall'istante in data 12 giugno 2017, ha provveduto *sua sponte* al rimborso dell'importo di euro 3,00 a titolo di *bonus* di traffico predisposto in data 13 luglio 2017: detta società ha fornito prova dell'avvenuto rimborso mediante esibizione della schermata riportante la causa con seguente dicitura "*accredito di rimborso per offerta non utilizzata*".

Diversamente, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto ii., si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. inerisce esclusivamente all'attivazione e al conseguente addebito arbitrario di euro 3,00 del profilo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

tariffario “TIM Home Connect Light” richiesto in data 8 giugno 2016, ma poi disattivato per espressa richiesta dell’istante in data 17 gennaio 2017.

Premesso che dalla brochure commerciale di evince che “il profilo tariffario originario “TIM Home Connect” prevedeva l’attivazione automatica alla scadenza annuale e quindi a decorrere dal 13° mese del profilo “TIM Home Connect Light” al costo mensile di euro 3,00 con addebito sul credito residuo, salvo disdetta”, si deve evidenziare che nel caso di specie la società TIM S.p.A. ha provveduto all’attivazione automatica del predetto profilo tariffario, senza tener conto della disattivazione del profilo originario richiesta dall’istante in data 17 gennaio 2017. Sul punto, la società avrebbe dovuto inibire l’automatismo dell’offerta alla scadenza annuale, in ragione della precedente volontà dell’istante di disattivazione, di cui peraltro la società medesima non ha contestato la formalizzazione. Pertanto, la richiesta dell’istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per “applicazione del servizio non richiesto TIM Home Connect Light” ai sensi dell’articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, deve ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo intercorrente dal 7 giugno 2017 al 12 giugno 2017 (data di disattivazione) per il numero complessivo di 6 giorni.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto iii., in quanto a prescindere dal fatto che il servizio “Ricarica Special 10” è stato attivato in promozione a seguito di contatto telefonico con l’istante, la relativa richiesta è ultronea rispetto al *petitum*, oggetto di preventiva conciliazione.

Parimenti, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 12 giugno 2017, in quanto la società TIM S.p.A. ha provveduto alla disattivazione del profilo “TIM Home Connect Light” in pari data e ha documentato di avere predisposto il relativo costo di euro 3,00 mediante accredito avvenuto in data 13 giugno 2017 sull’utenza prepagata.

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), a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall’istante per il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Veneto e per la presente procedura;

DETERMINA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 26 ottobre 2017 dal sig. Campanile, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

- i. euro 6,00 (sei/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 6 giorni per applicazione del profilo tariffario non richiesto, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- ii. 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, 10 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini