



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 15/18/DTC/Gu14/1815/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

TUTTO PER TUTTO DI P. G. & C. / 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 *"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 sugli indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 19 ottobre 2017, con la quale il sig. Pepe, in qualità di amministratore pro tempore della società Tutto per Tutto, 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 25 ottobre 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 9 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:

La società Tutto per Tutto, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 0818786XXX e n. 0818088XXX, ha contestato la ritardata cessazione contrattuale e la fatturazione da parte della società TIM S.p.A. di importi emessi successivamente alla richiesta di disdetta contrattuale.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito della ricezione della nota del 20 settembre 2016 con la quale la società TIM S.p.A. comunicava la modifica delle condizioni economiche inerenti alle offerte Linea Valore, Linea Voce e Tutto Fibra a far data dal 1 novembre 2016, richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento per la sola utenza telefonica n. 0818786XXX. Tale recesso veniva formalizzato a mezzo fax in data 24 ottobre 2016, come si evince dal relativo rapporto di trasmissione, in conformità a quanto previsto dalla suddetta nota del 20 settembre 2016, che specificava all'uopo la non obbligatorietà della raccomandata A.R. per l'esercizio del diritto di recesso, purché lo stesso venisse esercitato entro e non oltre il 31 ottobre 2016.

Nonostante la disdetta contrattuale, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito, in quanto formalmente disdettato dall'istante. In riscontro ai numerosi reclami, con nota del 17 marzo 2017 la società TIM S.p.A. comunicava l'infondatezza della contestazione degli addebiti in ragione della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

incompletezza e della tardività dell'invio della documentazione di recesso contrattuale, avvenuto oltre il termine del 31 ottobre 2016 previsto dalla manovra economica. Pertanto, nonostante la lavorazione del recesso fosse avvenuta con ritardo in data 16 maggio 2017, detta società perseverava nell'imputazione di addebiti inerenti alla numerazione n. 0818786XXX, inserendo gli stessi nella fatturazione relativa alla seconda numerazione, la n. 0818088XXX; precisamente nel conto n. 8T00659401 dell'8 settembre 2017 dell'importo complessivo di euro 475,42 venivano inclusi gli addebiti fatturati nei conti n. 6/16, n. 1/17 e n. 2/17 relativamente all'utenza telefonica disdettata.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. lo storno con emissione di note di credito di tutti gli importi insoluti ed il ritiro della pratica di recupero crediti a far data dal 31 ottobre 2016; ii. la liquidazione di un rimborso per la ritardata cessazione contrattuale nella misura di euro 5,16 al giorno per i due servizi per un totale di euro 3.650.00; 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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di storno degli importi allo stato insoluti deve ritenersi accoglibile, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società TIM S.p.A. a fronte di un servizio non più usufruito, poiché disdettato dall'istante in data 24 ottobre 2016, quindi entro il termine di scadenza previsto dalla comunicazione di rimodulazione tariffaria, come si evince dalla copia del rapporto di trasmissione della suddetta disdetta, allegato in copia agli atti. La suddetta richiesta di storno, da ritenersi accoglibile, deve interessare tutti i conti emessi a far data dal 1^o bimestre 2017, atteso che l'importo di euro 109,32 addebitato nella fattura n. 8T00823834 in data 9 novembre 2016, deve ritenersi dovuto poiché riferito al bimestre (settembre – ottobre 2016), antecedente alla richiesta di disdetta contrattuale.

Peraltro, a prescindere dalla formalizzazione della richiesta di cessazione contrattuale, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare *per tabulas* la sussistenza di traffico telefonico e di connessioni a far data dal 31 ottobre 2016, al fine di giustificare la fatturazione di importi successivi alla suddetta richiesta.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione di un rimborso per ritardata cessazione contrattuale, in quanto 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. 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, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso CORECOM Campania e ha presenziato personalmente nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 19 ottobre 2017 dalla società Tutto per Tutto, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0818786XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a decorrere dal conto n. 8T00060163, con contestuale emissione di nota di credito.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, l'importo di 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*.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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, 23 febbraio 2018

Il Direttore
Mario Staderini