



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 2/18/DTC/Gu14/1821/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

UCCELLO / 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 la sig.ra Uccello 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 20 dicembre 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:

La sig.ra Uccello, intestataria dell'utenza telefonica n. 0817599XXX, ha contestato l'indebita fatturazione da parte della società TIM S.p.A. di importi difforni da quelli convenuti contrattualmente.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di marzo 2016 aderiva all'offerta commerciale "*TIM Smart Voce Casa*" al costo mensile di euro 30,00. Pur tuttavia, a far data dalla ricezione della prima fattura, l'istante riscontrava l'addebito di importi eccedenti rispetto a quelli prospettati telefonicamente ed in particolare l'addebito del canone di noleggio "*Tim Vision con decoder*", servizio non richiesto in virtù dell'adesione alla predetta offerta promozionale. La società TIM S.p.A. non rispettava le condizioni economiche proposte e, nonostante i ripetuti reclami telefonici, non forniva alcuna spiegazione in ordine a quanto segnalato dall'istante, perseverando nella fatturazione difforme a quella convenuta in sede di adesione contrattuale. Infatti, la società TIM S.p.A. contabilizzava ulteriori addebiti in fattura sempre a titolo di canone di noleggio "*Tim Vision con decoder*". Di seguito, l'istante si asteneva dal pagamento delle fatture ed in data 7 novembre 2016 riscontrava l'improvvisa sospensione della linea telefonica.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante chiede: i) lo storno delle fatture; ii) la liquidazione di un indennizzo per attivazione dei servizi non richiesti dall'8 marzo 2016;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

iii) la liquidazione di un indennizzo per la mancata gestione dei reclami; iv) il risarcimento dei danni; 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.

In primis, si deve premettere che la fenomenologia della controversia *de qua* si articola sull'indebita fatturazione, conseguente all'erronea contabilizzazione presente nei sistemi informativi sulla base dell'inserimento di ordine di lavorazione del servizio "*Tim Vision con decoder*", diverso da quello proposto per adesione alla sig.ra Uccello; *id est* l'attivazione della sola offerta commerciale "*TIM Smart Voce Casa*".

Tanto premesso, dalla disamina delle fatture si evince la correttezza della voce di addebito del canone "*TIM Smart*" con opzione "*Smart Voce Casa*" al costo di euro 29,90 iva inclusa, come convenuto contrattualmente; di converso, il canone di noleggio "*Tim Vision con decoder*" pari ad euro 2,00 iva inclusa fatturato a partire dal conto mensile del mese di maggio 2016, non rientrando nella predetta offerta commerciale, risulta voce di addebito *sine titulo*. Pertanto, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. inerisce esclusivamente all'attivazione e alla conseguente fatturazione indebita del servizio "*Tim Vision con decoder*" non richiesto in sede adesione dell'istante alla predetta offerta commerciale. Al riguardo, in ordine agli importi fatturati indebitamente a far data dal mese di maggio 2016 sussiste una responsabilità esclusiva della società TIM S.p.A. che legittima il diritto dell'istante allo storno dei relativi importi fatturati *sine titulo*, 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 storno degli importi fatturati indebitamente 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 Vision con decoder*" ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, deve ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo intercorrente dal 1 aprile 2016 (data di attivazione) al 7



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

novembre 2016 (data di dismissione del servizio per intervenuto mancato pagamento da parte dell'istante di tutti i corrispettivi) per il numero complessivo di 220 giorni.

Di converso, non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo, come da richiesta dall'istante di cui al punto iii), in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non sussiste alcun tracciamento documentale che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Da ultimo, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al *Regolamento*, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno di cui al punto iv), non può trovare accoglimento in questa sede.

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 e si è fatto assistere nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 19 ottobre 2017 dalla sig.ra Uccello, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 220,00 (duecentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 220 giorni per “*applicazione del servizio non richiesto Tim Vision con decoder*”, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, 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. è tenuta altresì a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0817599XXX,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

mediante lo storno di tutti gli importi addebitati a titolo di canone “*Tim Vision con decoder*” a far data dalla prima fatturazione mensile del mese di maggio 2016, con contestuale emissione di nota di credito.

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.

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, 16/01/2018

Il Direttore
Mario Staderini