



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 21/18/DTC/Gu14/1628/17

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 *"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 20 settembre 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 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 19 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:

Il sig. Campanile, intestatario dell'utenza telefonica n. 0426322XXX, ha contestato 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 fattura n. RE00787389 del 6 febbraio 2017 con la quale la società TIM S.p.A. comunicava la modifica delle condizioni economiche inerenti all'offerta "*Internet Senza Limiti*", in data 9 marzo 2017 richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento senza costi di recesso. Tale comunicazione veniva formalizzata a mezzo fax, come si evince dal relativo rapporto di trasmissione, e poi a mezzo pec, attesa la non obbligatorietà della raccomandata A.R. per l'esercizio del diritto di recesso a seguito di modifiche unilaterali introdotte dall'operatore.

A seguito del recesso contrattuale, l'istante riceveva la fattura n. RE01576668 del 6 marzo 2017 che prontamente contestava, in quanto veniva addebitato il rateo del canone di attivazione non ammortizzato a causa del recesso anticipato imputabile all'operatore. Di seguito, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito, in quanto formalmente disdettato dall'istante, emettendo due fatture, la n. RE03121188 del 6 aprile 2017 e la n. RE03903259 del 5 maggio 2017, in cui venivano addebitati importi a titolo di "*costo di disattivazione di linea e servizio*",



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

“contributo di attivazione” e “annullamento sconto internet senza Limiti per cessazione anticipata”. In riscontro ai numerosi reclami, con nota del 14 giugno 2017 la società TIM S.p.A. comunicava l’infondatezza della contestazione degli addebiti, adducendo che “dai dovuti controlli non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la tua richiesta, in quanto per evitare l’addebito, dovevi mantenere l’offerta Internet Senza Limiti attiva per almeno 24 mesi”.

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; ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata/ritardata risposta ai reclami da computarsi fino al riscontro del 14 giugno 2017; iii. il rimborso integrale delle 13 rate di canone di attivazione versate pari ad euro 52,78 a causa del recesso anticipato per causa non imputabile; 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.

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 9 marzo 2017, quindi entro il termine di scadenza previsto dalla comunicazione di rimodulazione tariffaria. La suddetta richiesta di storno, da ritenersi accoglibile, deve interessare tutti i conti emessi a decorrere dalla fattura n. RE03121188 del 6 aprile 2017, atteso che la fattura n. RE01576668 del 6 marzo 2017, deve ritenersi dovuta poiché riferita al bimestre precedente, antecedente alla richiesta di recesso contrattuale.

Del pari, può ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per ritardato riscontro ai reclami, a partire dal primo reclamo del 22 marzo 2017, 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 deliberazioni dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Di conseguenza, a fronte della nota scritta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

inviata a mezzo pec dall'istante in data 22 marzo 2017, in considerazione dei 54 giorni intercorrenti dal 21 aprile 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 14 giugno 2017, data di riscontro scritto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 54,00 a titolo di indennizzo.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., inerente al rimborso integrale delle 13 rate versate di canone pari ad euro 52,78, a fronte di un'attivazione non ammortizzata a causa del recesso anticipato, in quanto l'istante ha comunque usufruito della predetta offerta per oltre un anno, ed i 13 ratei di canone sono inoltre dovuti anche in considerazione della natura stessa del canone di abbonamento, che essendo una componente essenziale, cioè strutturale, della controprestazione economica a carico dell'utente nel contratto di somministrazione del servizio telefonico, trova la sua ragione d'essere nella copertura dei costi riconosciuti all'operatore per la realizzazione, l'adeguamento, la manutenzione e l'evoluzione delle infrastrutture di rete.

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 sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso CORECOM Veneto e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 20 settembre 2017 dal sig. Campanile, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0426322XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a decorrere dal conto n. RE03121188 del 6 aprile 2017, 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:

i. euro 54,00 (cinquantaquattro/00) a titolo di indennizzo per ritardato riscontro ai reclami computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die*, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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*.

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, 13 marzo 2018

Il Direttore
Mario Staderini