



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 24/18/DTC/Gu14/1997/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SANTARPIA / 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 modificata, 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 17 novembre 2017, con la quale il sig. Santarpia 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 21 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 30 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. Santarpia, intestatario dell'utenza telefonica n. 3319195XXX, ha contestato la sospensione del servizio telefonico da parte della società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 29 maggio 2017 riceveva un Sms con il quale TIM lo informava dell'imminente blocco della SIM a causa di "consumo anomalo"; in pari data la predetta utenza veniva sospesa e riattivata solo in data 26 luglio 2017 a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo nelle more della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Campania. Nonostante il reclamo inviato dall'istante in data 29 maggio 2017, la società TIM non forniva alcun riscontro in ordine alla predetta sospensione e al mancato ripristino dell'opzione "*Sms illimitati*".

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'arbitraria sospensione;
- ii. il ripristino dell'offerta attiva al momento del blocco della scheda Sim;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iv. il rimborso dell'importo di euro 57,00 prelevato indebitamente per l'invio degli Sms a seguito della disattivazione dell'offerta;
- v. il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le seguenti motivazioni.

Nel merito, si deve premettere che sulla base della documentazione prodotta dalla società TIM S.p.A. con nota del 13 marzo 2018, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, la sospensione dell'utenza telefonica in epigrafe è stata predisposta di *default* dalla predetta società, su segnalazione del gruppo antifrodi finalizzato a intercettare fenomeni di utilizzo improprio presente su determinate utenze telefoniche mobili. Tale procedura viene riconosciuta espressamente dall'articolo 6, della delibera n. 418/07/CONS, che favorisce forme di collaborazione tra gli operatori, mediante scambi di informazioni e dati, per facilitare la prevenzione e la rapida individuazione di fenomeni fraudolenti sulle reti di comunicazione elettronica. Il tutto per garantire una tutela effettiva sia per gli utenti sia per le società che operano nel mercato.

Tanto premesso, si deve evidenziare che l'articolo 6, delle Condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di TIM prevede espressamente che: *“il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio esclusivamente per uso personale, ai sensi del precedente articolo 2.2, ed unicamente mediante l'Apparato radiomobile. E' vietato, pertanto, un utilizzo del Servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario tramite qualsiasi apparecchiatura diversa rispetto all'Apparato radiomobile di cui al precedente articolo 1.1 (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i modem gsm per utilizzo vocale). Ai sensi delle presenti condizioni generali, l'uso personale del servizio è definito secondo un profilo standard di traffico che rispetta almeno due dei seguenti parametri: a) traffico giornaliero uscente sviluppato per LINEA non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS; b) traffico mensile uscente sviluppato per LINEA non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS; c) traffico giornaliero in uscita verso la rete mobile TIM di Telecom non superiore all'80% del traffico giornaliero uscente complessivo; d) rapporto tra traffico voce e SMS giornaliero uscente complessivo e traffico voce e SMS giornaliero entrante complessivo non superiore a 4 . Il superamento di almeno tre di tali parametri è incompatibile con un uso personale del servizio. Il Cliente è tenuto, inoltre, a non cedere il Contratto e, comunque, a non trasferire in qualsiasi modo, forma o natura le singole obbligazioni ed*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

i singoli diritti ad esso inerenti o conseguenti ed, in ogni caso, a non consentire l'utilizzo del Servizio a terzi, neanche mediante la stipula di contratti di qualsivoglia tipo e con qualsiasi finalità e, quindi, anche a non effettuare, in qualsiasi modo, forma o natura, la c.d. rivendita di traffico telefonico a terzi. Il Cliente è tenuto a non porre in essere atti e/o azioni che si risolvano, comunque, in una messa in pericolo o in un danno per l'operatività della Rete e a non utilizzare il Servizio in modo da creare turbativa ad altri clienti. In tal caso TI si riserva la facoltà di sospendere immediatamente il Servizio senza preavviso, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato. Si applicano, in questo caso, l'articolo 5.3 e l'ultimo comma dell'articolo 9". Tale disposizione peraltro trova conforto anche nell'articolo 9, delle Norme d'uso di TIM S.p.A.

Orbene, l'invio da parte dell'utenza telefonica de qua dell'elevato numero giornaliero di SMS, e precisamente del considerevole volume di SMS (precisamente n. 1211) inviati dal 1 maggio 2017 al 28 maggio 2017 così come tracciato nella copia del *report* allegato alla schermata del sistema interno *Repository* inviata dal settore "*Security Operations Field Fraud Operations*" di TIM, non può essere considerato compatibile alla naturale funzione economica - sociale del contratto, ovvero nella fornitura di un servizio di comunicazione elettronica dietro il pagamento di un corrispettivo, che sottende al rapporto sinallagmatico tra le parti, che deve conformarsi al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto (articoli 1337, 1175 e 1375 del codice civile) e di solidarietà tra le parti, tenute a preservare reciprocamente i propri interessi.

Pertanto, la sospensione che ha interessato l'utenza in questione deve ritenersi legittima, in quanto determinata dall'accertamento di un utilizzo non personale del servizio. Peraltro, detta società ha provveduto a preavvisare l'istante in ordine alla sospensione della SIM, ancorchè sia in presenza di errata utilizzazione del servizio, sia in caso di problematica per l'operatività di rete, l'articolo 6 delle sopra citate Condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili prevede espressamente che "*Tim si riserva la facoltà di sospendere immediatamente il Servizio senza preavviso*". Pertanto la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico, non può ritenersi accoglibile.

Parimenti, non accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di ripristino dell'offerta attiva al momento del blocco della scheda Sim, atteso che l'opzione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

“Sms Illimitati” non è allo stato più sottoscrivibile, come si evince dal link “trasparenza tariffaria” di TIM.

Da ultimo, può invece ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 29 maggio 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 delibere 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*”. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società TIM S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di informazioni in ordine alla predetta sospensione del servizio telefonico e alla contestuale disattivazione dell’offerta precedentemente attiva. Di conseguenza, a fronte della nota scritta inviata dall’istante in data 29 maggio 2017, in considerazione dei 71 giorni intercorrenti dal 28 giugno 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 7 settembre 2017, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’importo di euro 71,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Da ultimo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto iv., di rimborso dell’importo di euro 57,00, atteso che il messaggio informativo inviato dall’operatore si è limitato a preavvisare l’istante in ordine all’imminente blocco della scheda Sim, senza fare nessun riferimento alla conseguente tariffazione degli messaggi conteggiati a consumo *overbundle*.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l’istanza di parte in ordine alla liquidazione dell’importo di euro 71,00 (settantuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 29 maggio 2017, al rimborso dell’importo di euro 57,00 (cinquantasette/00), oltre all’importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall’istante per il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM Campania e per la presente procedura;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 17 novembre 2017 dal sig. Santarpia, è tenuta a pagare in favore dell'utente il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 71,00 (settantuno/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die*, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 57,00 (cinquantasette/00) a titolo di rimborso del credito indebitamente prelevato.

2. La predetta società è, altresì, tenuta 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.

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, 30 marzo 2018

Il Direttore
Mario Staderini