



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 39/18/DTC/Gu14/162/18

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SEGNINI E LUCCARDA / 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 29 gennaio 2018, con la quale i sig.ri Segnini e Luccarda hanno 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 31 gennaio 2018 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 17 aprile 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. Segnini e la sig.ra Luccarda, sottoscrittori di un modulo di portabilità per le utenze telefoniche n. 3899727XXX e n. 3467477XXX, hanno contestato l'attivazione non richiesta di due SIM prepagate gratuite, recanti le seguenti numerazioni 3315992XXX e 3315930XXX.

In particolare, gli istanti hanno rappresentato che in data 2 dicembre 2016, recandosi presso un negozio TIM di Marcon (VE), aderivano all'offerta denominata "*Tim Galaxy Go*" previa portabilità delle utenze n. 3899727XXX e n. 3467477XXX da altro operatore. Al termine della transazione, l'addetto al punto vendita consegnava agli istanti due SIM di tipo prepagato a titolo gratuito e rilasciava uno scontrino fiscale che prevedeva il costo di euro 68,00 per le due procedure di portabilità (euro 34,00 ciascuna). Di seguito, gli istanti riscontravano che il costo di euro 34,00 era levitato rispetto al costo prospettato di euro 23,00; tale maggiorazione probabilmente era dipesa dalla consegna delle due SIM aggiuntive non richieste. Pertanto, a far data dal 5 dicembre 2016 gli istanti inviavano diversi reclami a mezzo fax a far e poi a mezzo PEC, esercitando nel contempo il recesso relativo alle due SIM prepagate

In base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto:

i. la disattivazione delle due utenze telefoniche n. 3315992XXX e n. 3315930XXX, con cancellazione di eventuali addebiti e costi di attivazione;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti nella misura di euro 4.240,00;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata disattivazione delle utenze in oggetto;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami scritti nella misura di euro 300,00;
- 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* a supporto della propria posizione.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalle parti istanti possono essere parzialmente accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, la richiesta degli istanti di cui al punto i., deve ritenersi superata, atteso che le due numerazioni risultano allo stato "inesistenti", in quanto disattivate per scadenza naturale.

Nel merito della *res controversa*, si deve evidenziare che la consegna non richiesta delle due SIM prepagate recanti le seguenti numerazioni 3315992XXX e 3315930XXX, oggetto di contestazione, è avvenuta presso il punto vendita TIM, in concomitanza all'adesione degli istanti all'offerta denominata "*Tim Galaxy Go*" previa portabilità delle utenze n. 3899727XXX e n. 3467477XXX da altro operatore; precisamente, la consegna delle due SIM è stata contestuale alla transazione conclusasi all'interno dei locali commerciali; facendo presente all'uopo che l'ordinamento, nelle fattispecie similari, ovvero nelle compravendite in negozio, affida il consumatore a sé stesso, alla sua capacità di rifuggire dagli acquisti avventati e alla garanzia (eventuale e accessoria) concessa al venditore al momento della transazione commerciale. Per tale motivo, la fattispecie in esame non può essere inquadrata nell'ambito dell'attivazione dei servizi non richiesti, atteso che *in primis* gli istanti avrebbero dovuto contestare l'assegnazione delle due SIM, al momento della *traditio rei*, rifiutando l'acquisizione materiale del bene mobile. Del resto va aggiunto che la consegna delle SIM all'interno del locale commerciale è un dato fattuale che da solo è sufficiente a superare un'eventuale richiesta di acquisizione in via istruttoria della documentazione anagrafica, ovvero il M.I.R. (modulo identificativo ricaricabile) attestante la volontà univoca di assegnazione delle SIM. *In secundis* va



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

precisato che la consegna di una SIM di tipo prepagato, sia pure propedeutica all'attivazione di un servizio, non si sostanzia di per sé nell'attivazione non richiesta del servizio, essendo sempre quest'ultima subordinata all'esito di una prima chiamata in uscita da parte dell'utilizzatore finale; al riguardo, va precisato che almeno fino all'udienza di discussione della controversia le due SIM sono risultate intatte, ancora sigillate, così come esibito dal sig. Segnini in sede di udienza. Pertanto, la richiesta degli istanti di cui al punto ii. non deve ritenersi accoglibile, in quanto la *res controversa*, non sostanziandosi nella fattispecie di attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti, non può ricondursi nell'alveo di cui all'articolo 8, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per mancata disattivazione delle SIM, non essendo le stesse mai state attivate.

Da ultimo, può ritenersi accoglibile la richiesta degli istanti di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo del 5 dicembre 2016, 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*”. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società TIM S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di informazioni in ordine alle modalità di restituzione delle due SIM. Di conseguenza, a fronte della nota scritta inviata dagli istanti in data 5 dicembre 2016, in considerazione dei 307 giorni intercorrenti dal 5 gennaio 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) all'8 novembre 2017, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Veneto, gli istanti hanno diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla liquidazione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 5 dicembre 2016, e dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

spese procedurali, considerato che gli istanti hanno esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Veneto e hanno presenziato personalmente nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 16 marzo 2017 dal sig. Segnini e dalla sig.ra Luccarda, è tenuta a corrispondere agli istanti, mediante bonifico o assegno bancario:

- i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 11, 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*.

E' fatta salva la possibilità per gli utenti 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, 17 maggio 2018

Il Direttore
Mario Staderini