



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 59/18/DTC/Gu14/441/18

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

DE MIRANDA / 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. 125/17/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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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"*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" di seguito "Regolamento sugli indennizzi";

VISTA l'istanza del 16 marzo 2018 acquisita al protocollo generale al n. 20704/18, con la quale il sig. de Miranda 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 marzo 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 8 maggio 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. de Miranda, intestatario dell'utenza telefonica di rete mobile n. 3496929XXX, ha contestato l'arbitrario addebito da parte della società TIM S.p.A. di importi non convenuti contrattualmente.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, essendo già intestatario della predetta utenza telefonica congiuntamente con un'altra utenza mobile, la n. 3450442XXX in virtù di un precedente contratto con altro operatore, nel mese di gennaio 2016 richiedeva il passaggio di entrambe le numerazioni in TIM S.p.A., aderendo all'offerta commerciale "Smartphone Special – 30 Rate", che prevedeva a fronte di un anticipo di euro 150,00 per ciascun terminale un impegno di ricarica mensile di euro 10,00 per ciascuna utenza, nonché l'addebito su carta di credito di euro 10,00 mensili, quale rateo di acquisto di ciascun terminale. A far data all'attivazione della predetta offerta, l'istante riscontrava, con sorpresa, l'erosione eccessiva del credito presente nella Sim prepagata; gli addebiti "a scalare" si incrementavano nell'anno 2017 e soprattutto a gennaio 2018, allorquando l'istante a fronte di tre ricariche telefoniche da euro 20,00 nelle date rispettivamente del 2 gennaio 2018, del 20 gennaio 2018 e dell'ultima risalente ai primi di febbraio 2018,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

riscontrava la presenza di euro 2,50 quale credito residuo a fronte dell'importo corrisposto di euro 60,00, quale somma delle tre suddette ricariche. In risposta ai reclami telefonici, l'istante veniva a conoscenza del fatto che i prelievi contestati erano imputati all'invio di sms nazionali ed internazionali, non compresi nel piano tariffario. Pertanto, a distanza di pochi giorni l'istante richiedeva la portabilità delle due numerazioni in Fastweb S.p.A. e di seguito riscontrava il doppio addebito di euro 151, 28 imputato a titolo di "Tim Passepartout Plus" su carta di credito, nonché la fattura di euro 111,28 a titolo di "cessazione anticipata".

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) il rimborso degli importi addebitati per invio di sms nazionali ed internazionali; ii) il rimborso dell'importo di euro 151,28; iii) lo storno di eventuali insoluti con contestuale ritiro di eventuale pratica di recupero credit; iii) la liquidazione di un indennizzo per attivazione dei servizi non richiesti, per mancata corretta informativa e per mancata risposta ai reclami; 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.

In via preliminare, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. inerisce esclusivamente alla fatturazione del servizio secondo una tariffazione difforme da quella prospettata in sede adesione dell'istante all'offerta commerciale, in quanto la società medesima non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche, né ha fornito copia del contratto, della relativa *brochure* con le annesse condizioni generali e con l'indicazione analitica della "price list", al fine di comprovare la veridicità delle informazioni rese all'istante e quindi la correttezza della conseguente fatturazione. All'esito di quanto emerso in corso di istruttoria ed in ragione del summenzionato inquadramento, può ritenersi accoglibile le richieste dell'istante di cui ai punti i), ii) e iii), in quanto la condotta assunta dalla società TIM S.p.A. non è conforme a quanto previsto dall'articolo, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP secondo cui "oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni". Nello specifico, la predetta società, fatturando il servizio secondo una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di adesione contrattuale, non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS. Infatti, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). L'operatore inoltre, nella gestione del reclamo inviato dall'utente in ordine agli addebiti non riconosciuti, deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno.

Nel caso di specie, la società TIM non ha fornito nel corso dell'istruttoria evidenze documentali specifiche e dettagliate, tali da fondare la pretesa creditoria in ordine agli importi fatturati, oggetto di contestazione. Detta società si è limitata ad asserire in sede di istruttoria quanto segue: *"i messaggi internazionali inviati nel periodo indicato (dicembre 2017, gennaio e febbraio 2018) sono complessivamente 155 (in dettaglio 12 a dicembre, 75 a gennaio e 68 a febbraio) al costo di €0,305 ciascuno per un controvalore totale di euro 47,275. Tali messaggi hanno riguardato solo la linea 3496929681. Gli importi addebitati, presenti nelle fatture inviate, sono relativi ai costi di penale più rate residue; i costi sono dovuti per l'interruzione dell'offerta rateizzata prima dei termini concordati (26 rate pagate, rispetto alle 30 previste); dunque l'addebito per singola linea è di €111,28 di penale e di €40 di rate residue. Complessivamente €151,28 per linea, per un totale di €302,56 per le due linee. Le due fatture che il cliente ha allegato al GU14*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

sono già ricomprese nell'addebito passato su cc. Per una delle due linee non vi è stata alcuna contestazione".

Di converso, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto iv), non può ritenersi accoglibile, in quanto la *res controversa*, non sostanziandosi nella fattispecie di attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti bensì nella fatturazione indebita di importi, non può ricondursi nell'alveo di cui all'articolo 8, del *Regolamento sugli indennizzi*. Parimenti, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante sempre al punto iii), inerente all'assenza di informativa e alla mancata risposta ai reclami, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun tracciamento di contestazione dei singoli addebiti.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione contabile mediante lo storno degli eventuali importi insoluti, il rimborso dell'importo di euro 47,27 addebitato per l'invio degli sms nazionali e internazionali, dell'importo di euro 111,28 imputato a titolo di cessazione anticipata dall'offerta "*Smartphone Special – 30 Rate*" e dell'importo di euro 151,28 imputato a titolo di "*Tim Passepartout Plus*" e alla liquidazione dell'importo di euro 50,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle sole spese per la procedura conciliativa, in considerazione del fatto che la società TIM S.p.A. nella procedura ha comunque formulato una proposta soddisfacente per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dall'istante medesimo;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 16 marzo 2018 dalla sig. de Miranda, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 3496929XXX, mediante lo storno degli eventuali importi allo stato insoluti, con contestuale emissione di note di credito e con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.
2. La società TIM S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante oltre all'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

- i. euro 47,27 (quarantasette/27) a titolo di rimborso degli sms nazionali e internazionali, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. euro 151,28 (centocinquantuno/28) addebitato a titolo di "Tim Passepartout Plus" su carta di credito in data 16 febbraio 2018, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iii. euro 111,28 (centoundici/28) imputato a titolo di cessazione anticipata dall'offerta "Smartphone Special – 30 Rate", con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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, 26 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini