Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 65/18/DTC/Gu14/391/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GIAFFREDA / 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*

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

VISTA l'istanza del 2 marzo 2018 acquisita al protocollo generale al n. 14877/18, con la quale il sig. Giaffreda 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 12 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 5 giugno 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. Giaffreda, utilizzatore delle utenze telefoniche di rete mobile n. 3477236XXX e n. 3351069XXX, entrambe intestate al Comando Logistico Aeronautica Militare in virtù del contratto identificato con il codice n. 888010861445, ha contestato la mancata applicazione della normativa europea "*Roaming Like At Home*" con il conseguente addebito da parte della società TIM S.p.A. di importi eccedenti l'offerta mobile "*Tim To Power*" in convenzione.
In particolare, l'istante ha rappresentato che recatosi in Croazia dal 16 giugno 2017 al 18 giugno 2017, riscontrava l'addebito arbitrario dell'importo di euro 2,07 a titolo di "*traffico dati estero*" e dell'importo di 0,12 centesimi di euro a titolo di "*chiamate roaming ricevuto*" relativamente all'utenza n. 3477236614. Pertanto, con nota del 10 luglio 2017 l'istante richiedeva formalmente il rimborso dei suddetti importi e la rettifica degli addebiti secondo la tariffazione prevista dal Regolamento UE "*Roaming Like At Home*"; pur tuttavia, la predetta società non forniva riscontro alcuno. Segnatamente alla seconda utenza mobile, la n. 3351069XXX, con nota del 9 agosto 2017 richiedeva il rimborso degli importi addebitati per il servizio di reperibilità "*Chiama Ora*" e "*Lo Sai*

di Tim" con decorrenza dal 1 settembre 2014, ovvero dal passaggio dal regime di gratuità a quello di onerosità. Pur tuttavia, anche a tale reclamo la società TIM S.p.A. non forniva alcun riscontro.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. il rimborso degli importi addebitati in difformità a quanto previsto dal Regolamento Ue "*Roaming Like At Home*"; ii. il rimborso degli addebiti per il servizio di reperibilità "*Chiama Ora*" e "*Lo Sai di Tim*"; iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami scritti del 10 luglio 2017 e del 9 agosto 2017; iii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione dei servizi accessori di reperibilità non richiesti; 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 *primis* si deve evidenziare che la regolamentazione europea "Roaming Like At Home" ha previsto che dal 15 giugno 2017 "*i viaggiatori che utilizzano una carta Sim dello Stato membro in cui risiedono o con cui abbiano legami stabili possano utilizzare il proprio dispositivo mobile in qualunque altro Stato membro, come se fossero nel proprio paese (Roaming Like At Home") usufruendo delle tariffe nazionali della loro carta Sim per telefonate, SMS e collegamenti online dai dispositivi mobili*".

Tanto premesso, nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia dello *screenshot* emerge che nel periodo contestato l'utenza telefonica *de qua* ha generato due *records* di traffico dati dall'estero con addebito dell'importo complessivo di euro 2,07 oltre l'importo di 0.12 centesimi di euro per "*chiamate roaming ricevuto*"; tale elemento fattuale è confermato da entrambi le parti (utente finale e operatore). Peraltro, in sede di udienza di discussione della controversia la società TIM S.p.A. si è dichiarata disponibile ad accreditare i predetti importi, nonché a riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 10 luglio 2017. All'esito dell'istruttoria, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di rimborso degli importi addebitati in difformità a quanto previsto dal Regolamento Ue "*Roaming Like At Home*" deve ritenersi accoglibile, anche in considerazione del fatto che l'operatore non ha dimostrato di avere reso edotto l'istante in ordine alla mancata applicazione *prima facie*

della regolamentazione "*Roaming Like At Home*" alle offerte personalizzate riservate a determinate categorie di utenti, quali appunto l'offerta mobile ricaricabile "*Tim To Power*" in convenzione. Laddove non possono ritenersi accoglibili le richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iv., di indennizzo e di rimborso degli addebiti per il servizio di reperibilità "*Chiama Ora*" e "*Lo Sai di Tim*", trattandosi di servizi sempre usufruiti dall'istante e mai disdettati; peraltro giova evidenziare, al riguardo, come la nota del 9 agosto 2017, ancorchè non riscontrata dalla società, si sostanzia in una mera richiesta del sig. Giaffreda di ripetizione degli importi addebitati per il servizio di reperibilità, non prevedendo all'uopo alcuna istanza di disattivazione immediata dello stesso.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 10 luglio 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 regolarizzazione contabile, fornendo chiarimenti in ordine alle voci di addebito, oggetto di contestazione. Di conseguenza, a fronte del predetto reclamo scritto, in considerazione dei 197 giorni intercorrenti dal 9 agosto 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 22 febbraio 2018, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Veneto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 197,00 a titolo di indennizzo.

Sempre in accoglimento della richiesta di cui al punto iii., l'istante ha diritto alla liquidazione dell'importo di euro 167,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 9 agosto 2017, computato secondo la medesima parametrazione.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione contabile mediante il rimborso dell'importo di euro 2,07 a titolo di "*traffico dati estero*" e dell'importo di 0,12 centesimi di euro a titolo di "*chiamate roaming ricevuto*", alla liquidazione dell'importo di euro 197,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 10 luglio 2017

riferito all'utenza telefonica n. 3477236XXX, di euro 167,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 9 agosto 2017 riferito alla seconda utenza telefonica, la n. 3351069XXX, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 50,00 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 satisfattiva 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 2 marzo 2018 dalla sig. Giaffreda, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 3477236XXX, mediante il rimborso dell'importo di euro 2,07 a titolo di "*traffico dati estero*" e dell'importo di 0,12 centesimi di euro a titolo di "*chiamate roaming ricevuto*", con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
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:
i. euro 197,00 (centonovantasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 10 luglio 2017 riferito all'utenza telefonica n. 3477236XXX, secondo quanto previsto dall'articolo 11, del Regolamento sugli indennizzi;
ii. euro 167,00 (centosessantasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 9 agosto 2017 riferito all'utenza telefonica n. 3351069XXX, sempre secondo quanto previsto dall'articolo 11, del Regolamento sugli indennizzi.
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