



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 69/18/DTC/Gu14/334/18

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SURICO / 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. 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 23 febbraio 2018, con la quale il sig. Surico 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 1 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 29 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. Surico, intestatario dell'utenza telefonica n. 0499202XXX, ha contestato la ritardata cessazione contrattuale e 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 in data 29 luglio 2017 richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento inerente alla suddetta utenza telefonica con decorrenza dal 31 luglio 2017, mediante invio di missiva a mezzo PEC. A seguito della richiesta di integrazione documentale inviata dalla società TIM S.p.A. in data 14 agosto 2017, l'istante provvedeva all'invio dei documenti richiesti sempre a mezzo PEC del 19 agosto 2017, reiterando la richiesta di cessazione contrattuale a far data dal 31 agosto 2017. Pur tuttavia, noncurante di quanto richiesto, la predetta società perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito, in quanto formalmente disdettato dall'istante e con nota del 17 novembre 2017 in risposta al reclamo scritto del 10 ottobre 2017, si limitava a comunicare all'istante quanto segue: *"ti confermiamo di avere effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

consentano di accogliere la tua richiesta. Desideriamo peraltro scusarci per gli involontari disagi causati”.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. il rimborso dei canoni pagati dal mese di settembre 2017 e lo storno con emissione di note di credito di tutti gli importi insoluti con contestuale ritiro della pratica di recupero crediti; ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata cessazione contrattuale nella misura di euro 5,00 al giorno da computarsi dal 1 settembre 2017 al 12 marzo 2018 per un totale di euro 973,00; iii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata risposta al reclamo del 10 ottobre 2017; 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 rimborso dell'importo di euro 79,80 a titolo dei canoni pagati a far data dal mese di settembre 2017 e di storno di tutti 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 mediante l'invio in data 14 agosto 2017 della relativa documentazione. La suddetta richiesta, da ritenersi accoglibile, deve interessare tutti gli importi fatturati a far data dal 19 settembre 2017, in considerazione del termine di efficacia dei trenta giorni previsti dalla tempistica contrattuale.

Peraltro, a prescindere dalla formalizzazione della richiesta di cessazione contrattuale, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto provare *per tabulas* la sussistenza di traffico telefonico a decorrere dal 19 settembre 2017, al fine di giustificare la fatturazione di importi successivi alla suddetta richiesta.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione di un rimborso per ritardata cessazione contrattuale, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Da ultimo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per mancato/ritardato riscontro al reclamo del 10 ottobre 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”*. 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 dismissione della linea telefonica, atteso che la nota del 17 novembre 2017 riportando la seguente dicitura: *“ti confermiamo di avere effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la tua richiesta. Desideriamo peraltro scusarci per gli involontari disagi causati”*, avendo contenuto generico e non circostanziato, non può ritenersi sufficiente in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa. Di conseguenza, a fronte della nota scritta inviata dall'istante in data 10 ottobre 2017, in considerazione dei 105 giorni intercorrenti dal 9 novembre 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 105,00 a titolo di indennizzo per il riscontro al predetto reclamo.

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 189,70 (centoottantanove/70), a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per la procedura conciliativa esperita presso la CORECOM Veneto e per la presente procedura, utilmente documentate agli atti;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 23 febbraio 2018 dal sig. Surico, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0499202XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a far data dal 19 settembre 2017, con contestuale emissione di nota di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

2. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 79,80 (settantanove/80) a titolo di rimborso dei canoni fatturati e pagati dal mese di settembre 2017, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii. euro 105,00 (centocinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, secondo quanto previsto dall'articolo 11, del *Regolamento sugli indennizzi*.

iii. euro 189,70 (centoottantanove/70) 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, 26 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini