



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 90/18/DTC
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE VIVO / TIM S.P.A. (Gu14/516/18)**

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*" come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS;

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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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*” come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l’istanza del 30 marzo 2018, con la quale la sig.ra De Vivo 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 9 aprile 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 27 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:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La sig.ra De Vivo, intestataria delle utenze telefoniche n. 0815131XXX e n. 3466170XXX, ha contestato la mancata attivazione dell'offerta "*TIM Mobile*" sull'utenza n. 3466170XXX da parte della società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di luglio 2016 aderiva all'offerta "*Tim Smart*" sull'utenza di rete fissa n. 0815131XXX al costo mensile di euro 29,90 e all'offerta "*Tim Mobile*" inerente all'utenza telefonica n. 3466170XXX al costo mensile di euro 10,00. Tuttavia, in data 22 luglio 2016 la società TIM S.p.A. provvedeva all'attivazione della predetta offerta solo sull'utenza di rete fissa, senza però procedere alla lavorazione dell'ordinativo relativo all'utenza mobile ad essa associata.

Nonostante i ripetuti reclami scritti e telefonici, la società TIM S.p.A. non provvedeva all'attivazione dell'offerta "*Tim Mobile*", ma si limitava a proporre all'istante l'acquisto di una nuova SIM, recante la numerazione 3335000XXX da poter includere nell'offerta sottoscritta.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. l'attivazione dell'offerta "*Tim Mobile*" e la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione della stessa; ii. la restituzione degli importi non dovuti; iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per il mancato rispetto agli oneri informativi e affermazioni non veritiere; 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*. Tuttavia in sede di udienza detta società ha rappresentato che "*l'associazione del numero mobile indicato nel contratto non è andato a buon fine, non riportando l'anagrafica presente nel modulo per l'attivazione della linea fissa*".

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. non può ritenersi accoglibile, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia del modulo contrattuale "*Proposta di attivazione delle offerte per la linea fissa di Tim*" sottoscritto dall'istante in data 14 luglio 2016 si evince la sola richiesta di attivazione dell'offerta "*Tim Smart*" in quanto risulta che l'istante ha sbarrato unicamente la voce "*Smart Voce Casa*" presente nell'apposita sezione; laddove nella successiva sezione "*La tua linea mobile*"



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

non risulta compilato alcun campo, né risulta annotata l'utenza su cui viene richiesta l'offerta "Tim Smart". Invero, l'annotazione dell'utenza di rete mobile, la n. 3466170XXX nella sezione "I tuoi dati" e precisamente nel campo obbligatorio "Telefono Mobile" assolve solo ad una funzione conoscitiva, nel senso che funge solo ai fini del contatto telefonico per comunicazioni varie e non fa parte di ciò che viene contrattualizzato. Pertanto, in assenza di una richiesta espressa di attivazione della predetta offerta sull'utenza di rete mobile, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo.

Diversamente, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di rimborso degli eventuali importi fatturati inerenti all'offerta "Tim Mobile", mai attivata in quanto mai richiesta

Da ultimo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 12 giugno 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 dell'istruttoria la società Tim S.p.A. ha documentato di avere gestito l'unico reclamo inviato dal legale di parte istante tardivamente solo in data 6 ottobre 2017, rappresentando a tal proposito che "comunichiamo che le risultanze emerse dalle verifiche eseguite non hanno riscontrato alcuna anomalia sulla Sua linea telefonica per quanto attiene la fatturazione. La informiamo che il numero del cellulare n. 3335000XXX è stato attivato in data 29/04/2017 e non sono presenti richieste di variazione precedenti", quindi non fornendo un'adeguata informativa in ordine a quanto richiesto. Di conseguenza, a fronte della predetta nota scritta inviata dal rappresentante dell'istante in data 12 giugno 2017, in considerazione del mancato riscontro di 246 giorni intercorrenti dal 12 luglio 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 15 marzo 2018, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 246,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 30 marzo 2018 dalla sig.ra De Vivo, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 246,00 (duecentoquarantasei/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 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 3466170XXX, mediante lo rimborso di tutti gli eventuali importi fatturati per la linea mobile, con contestuale emissione di nota di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

21 settembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini