

**DETERMINA n° 01 /2019**

Definizione della controversia

/TIM S.p.A.

GU14/429/201€

**IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA Co.RE.COM. SICILIA"**

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;
- 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”*;
- VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, in particolare l’art. 101 che ha istituito il *“Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (Co.Re.Com.)*;
- VISTO** l’accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *“Regolamento”*), *l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all’art. 2 del *“Regolamento”*;
- VISTO** il *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

**VISTO** l'art. 19, comma 7 del "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Co.Re.Com, la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00).

**VISTA** l'istanza della \_\_\_\_\_ acquisita il 19 dicembre 2016 al n. prot. 62487;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA la posizione dell'istante:**

La \_\_\_\_\_, di seguito istante, con la presente procedura lamenta nei confronti dell'operatore Tim S.p.A., di seguito Tim o società, l'arbitraria attivazione del servizio non richiesto per un contratto mai sottoscritto. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante già cliente Tim per la propria utenza fissa, ha dichiarato di aver ricevuto nell'aprile del 2015, la fattura Tim n.7X01767959 datata 15/04/2015 pari ad euro 115,35, dalla quale apprendeva dell'attivazione del servizio inerente il contratto n.888011140011 con abbinata l'offerta "Tim Tutto Business". Pertanto, lo stesso, contestava tempestivamente e più volte al Servizio Clienti della Tim tale disservizio richiedendo nel contempo, sia il rimborso della somma di euro 115,35 erroneamente pagata (pagata in quanto per lo stesso riconducibile alla fatturazione del contratto in essere per la propria utenza fissa), sia copia della nota di credito relativa alla sopra citata fattura. Nel proseguo, l'istante dichiara altresì, che i ripetuti reclami sporti al Servizio Clienti rimanevano inevasi e pertanto, in data 04/03/2016 inviava a mezzo fax, formale reclamo scritto che rimaneva privo di riscontro da parte della società.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- 1) l'indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto;
- 2) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 04/03/2016;
- 3) il rimborso per le spese di procedura.

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore:**

La Tim nella propria memoria evidenzia *in primis* che l'istante non ha mai reclamato l'attivazione del servizio non richiesto, ma ha semplicemente richiesto la cessazione dell'utenza mobile associata al contratto multi-busines n.888011140011. In particolare la società afferma che l'istante, in data 30/01/2015 stipulava il contratto di telefonia mobile per l'utenza 3388714714 e che in data 11/02/2015 l'utenza de quo veniva attivata con invio all'istante della relativa modulistica tramite posta. Nel proseguo la società asserisce che l'istante, esercitando il diritto di ripensamento, chiedeva la cessazione dell'utenza e pertanto la stessa veniva cessata in data 26/02/2015 e che in virtù di tale operazione, dal sistema informatico della Tim veniva generata la fattura n.7X01767959 del 15/04/2015. Altresì la società asserisce che in data 19/05/2015, a seguito della richiesta di rimborso dell'utente, la Tim emetteva la nota di credito di euro 115,35 a storno totale della fattura n.7X01767959 del 15/04/2015, ma che il rimborso non andava a buon fine a causa di "blocchi" sul sistema amministrativo riconducibili a degli insoluti dell'istante inerenti fatture dell'anno 2008. Nel proseguo della memoria, la Tim afferma che successivamente, nonostante in sede conciliativa non si è giunti ad un accordo bonario con l'istante, la stessa ha provveduto a procedere allo sblocco forzato sui sistemi e in data \_\_\_\_\_

08/11/2016 tramite assegno, ha provveduto a rimborsare all'istante la somma di euro 115,35 pagata. In ultimo la Tim dichiara di aver riscontrato le segnalazioni fatte dall'istante sia con contatti telefonici che mediante l'invio della nota cartacea del 26/04/2016 e pertanto, per quanto rappresentato chiede il rigetto delle richieste di indennizzo dell'istante perché infondata sia in fatto che in diritto.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono.

L'istante contesta l'attivazione di un contratto e del relativo servizio da parte di Tim, al riguardo, dalle risultanze istruttorie e dalla disamina della documentazione depositata al fascicolo, non vi è documentazione probante della sussistenza del contratto ovvero la società non ha depositato in sede di memoria copia cartacea del contratto sottoscritto dall'istante. Si evidenzia che l'istante in data 13/05/2015, prima ancora di effettuare il pagamento avvenuto nella data del 14/05/2015 come dalla copia del bollettino pagato e depositato in atti, reclamava al call-center della società l'errata fatturazione per un contratto mai attivato. Difatti dalla copia della videata *esigenza n. 7-23101750622* depositata dalla Tim in sede di memoria, testualmente è riportato *"..... Il cliente riceve fattura n.7X01767959 per contratto mai attivato... 13/05- Come da esigenza n.7-23101750622 "il reclamo del Cliente è fondato in quanto la linea è stata cessato utilizzando la causale di cessazione errata. (doveva essere cessata senza penali x accoglimento diritto di ripensamento). Inserita nota di credito in CRISTOFORO 8 ID21960) a storno totale fattura 3° bim.15. In attesa completamento iter autorizzativo"- 20/05/2015. Iter autorizzativo OK. Emessa Nota Credito....."*. Per quanto trascritto nella stessa, sembrerebbe evidente che l'istante con il reclamo del 13/05/2015 avrebbe esercitato il diritto di ripensamento per un contratto sottoscritto. Orbene, la società nella memoria ha asserito che il servizio è stato attivato dal 11/02/2015, inviando all'istante la modulistica per posta, ma a supporto non ha allegato copia cartacea del contratto sottoscritto dall'istante, ma copia della fattura n.7X01767959 del 15/04/2015, ne tanto meno tale carenza è stata superata, a richiesta, nel corso dell'udienza di discussione. Pertanto, per quanto sopra argomentato, è accolta la richiesta dell'istante di cui al *punto 1)*. Orbene, l'istante ha diritto all'indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 8, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale, *"nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 al giorno di attivazione"*. Per il computo di tale indennizzo si deve fare riferimento al periodo intercorrente dalla data di attivazione del servizio (11/02/2015) alla data di disattivazione (26/02/2015) come si evince dalla fattura n.7X01767959 depositata al fascicolo, per un totale di 16 giorni ed un importo complessivo pari ad euro 80,00 (ottanta/00). Parimenti è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al *punto 2) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 04/03/2016* per le motivazioni che seguono. Con il reclamo scritto del 04/03/2016 depositato in atti, l'istante sollecita il rimborso della somma di euro 115,35 erroneamente pagata. Atteso che, il rimborso è avvenuto solo nella data del 08/11/2016 (dopo anche l'udienza di conciliazione), ed ancora, atteso che l'operatore a supporto della risposta al reclamo formulato dall'istante, ha depositato copia della nota prot.C15151402 del 26/04/2016, con la quale si dà atto che ha inviato il duplicato della nota di credito emessa; si evince per quanto sopra, che ne è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo con il gestore che fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al

reclamo" di cui all'art.11 del *Regolamento sugli indennizzi*. Pertanto la Tim dovrà corrispondere all'istante la somma complessiva di euro 171,00 (centosettantuno) nella misura di euro 1,00 *pro-die* per un totale di 171 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 04 aprile 2016 (già decurtato dei 30 giorni che l'operatore si riserva coma da propria Carta dei Servizi per dare riscontro al reclamo) al 22 settembre 2016 data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione dinanzi al Corecom.

Infine, trova accoglimento la richiesta di cui al punto 3) *rimborso per le spese di procedura* ed 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), considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di discussione, svoltesi innanzi al Corecom, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente,

### DETERMINA

1. Di accoglie l'istanza della nei confronti della società TIM S.p.a.  
per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo per attivazione del servizio non richiesto.
  - euro 171,00 (centosettantuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.COM l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art.19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente, di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento del ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19 comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com Sicilia* e della *AGCOM*.

Palermo, 25 GEN. 2019

Il Dirigente della Segreteria  
" *Corecom Sicilia* "  
arch. *Francesco Di Chiara*