

DELIBERA N. 41 - 2019

**XXX STANGA / TIM S.p.A.
(GU14/37493/2018)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 13/09/2019;

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*”;

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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX STANGA del 28/10/2018 acquisita con protocollo n. 0172884 del 28/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Secondo la ricostruzione di parte istante, il 10/05/2017 veniva sottoscritto il contratto con l'operatore TIM per quattro SIM Voce TIM VIP Europa Vera 10 (10 € a sim per 2GB + 5 GB EUROGIGAVIP) e per tre SIM Dati 30 GB (35€ o 38€ mese), tutte ricaricabili. Si rilevavano irregolarità di fatturazione sia delle sim voce, ma soprattutto delle sim dati. Le numerazioni delle SIM Voce passavano in Tim sono passati il 03/10/2017 tuttavia, a distanza di una settimana, il numero XXX rimaneva privo di credito e dopo la seconda ricarica si trovava a non poter effettuare chiamate. A seguito di reclamo, in data 08/11/2017 giungeva la risposta C18607349 secondo cui "A seguito delle verifiche effettuate, non è emersa alcuna anomalia sui consumi effettuati dalla linea sopra citata." In quel momento, telefonicamente l'operatore riferiva che per il traffico dati aggiuntivo, viene eroso il credito fino alla soglia di 5€, poi un'altra ricarica, poi contrattualmente si blocca la sim. In data 15/11/2017 era emessa fattura che addebitava 97,90€ per ricariche di GB aggiuntivi. Il 15/01/2018 giungeva la seconda fattura di 822€. Di conseguenza, il 12/02/2018 parte ricorrente sottoscriveva contratto con l'operatore Vodafone per tutte le SIM Voce. In data 15/03/2018 trasmetteva a Tim reclamo e disdetta delle Sim dati, anche perché in data 09/03/2018 il servizio comunicava che il numero della sim dati XXX aveva superato 230GB. In data 18/04/2018 Tim riscontrava il reclamo sostenendo la regolarità della fatturazione. La fattura emessa il 14/03/2018 ammontava a 2000 €. Anche le successive fatture di maggio, luglio e settembre 2018 riportavano costi esorbitanti di traffico dati relativo a SIM non disattivate come richiesto in data 15.3.2018. Tutto ciò premesso, l'istante richiede lo storno integrale delle fatture insolute e il rimborso del traffico indebitamente fatturato sulle SIM dati.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore ha rappresentato che l'utente ha firmato in data 25.09.2017 un contratto chiedendo il rientro in Tim di quattro linee mobili e per l'attivazione di tre nuove SIM dati, accettando espressamente con la sottoscrizione del suddetto le Condizioni Generali di Contratto MultiBusiness e l'allegato 1 Bis Servizi di Base Attivi su Ricaricabile Business. Tim ritiene di aver fatturato, conformemente al contratto sottoscritto e alle Condizioni Contrattuali, i servizi usufruiti dall'utente, come dimostrato dai conti emessi, precisando che persiste un insoluto pari ad € 6.208,42. Il gestore richiede pertanto il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Le domande formulate dall'istante si ritengono parzialmente accoglibili per i seguenti motivi. All'esito dell'esperita istruttoria è emerso che parte ricorrente ha lamentato addebiti ingiustificati relativi alle tre SIM dati attivate con l'operatore Tim e in difformità dal piano tariffario sottoscritto in data 25.9.2017. Deve qui evidenziarsi che, nel caso di specie, l'operatore, a fronte delle contestazioni dell'utente inerenti alle somme addebitate non fornito idonei riscontri probatori dai quali desumere la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati posti a base delle fatture contestate e si è limitato a ribadire la correttezza degli addebiti contestati. In particolare non risulta, dalla documentazione in atti, che l'operatore abbia prontamente fornito all'istante indicazioni in merito al raggiungimento della soglia di consumo prevista dall'offerta, né tantomeno in ordine alle diverse condizioni economiche applicate, motivo per il quale deve ritenersi che l'istante non sia stato informato del superamento del limite massimo del 30 GB mensili a SIM previsto dall'opzione in questione. Quanto rilevato non è conforme a quanto disposto dall'articolo 2, comma 1, della delibera 326/10/CONS, in materia di misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali, il quale testualmente recita: "Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond". A ulteriore suffragio di quanto evidenziato deve considerarsi la circostanza che, sebbene alcuni dei numerosi reclami inviati dall'istante siano stati riscontrati, le risposte risultano generiche e prive degli opportuni chiarimenti che avrebbero potuto scongiurare la prosecuzione della fatturazione ingiustificata oggetto di contestazione. Parte istante, nella descrizione dei fatti, lamenta altresì la mancata gestione del recesso delle suddette SIM dati da parte dell'operatore, non dando tuttavia prova di aver trasmesso la comunicazione di recesso mediante raccomandata A/R come previsto dall'art. 13 delle Condizioni generali di contratto prodotte dall'operatore. Pertanto, alla luce di quanto suddetto, l'utente ha diritto al rimborso ovvero storno in caso di mancato pagamento del traffico Internet fatturato in extrasoglia a partire dalla fattura n. 7X04893167 del 15.11.2017 e fino alla fattura n. 7X04834117 del 15.11.2018.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

In accoglimento parziale dell'istanza, per i motivi sopra indicati, l'operatore TIM S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- rimborsare ovvero stornare in caso di mancato pagamento gli importi relativi al traffico dati fatturato in extrasoglia a partire dalla fattura n. 7X04893167 del 15.11.2017 e fino alla fattura n. 7X04834117 del 15.11.2018.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Il termine per ottemperare al presente provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 13 settembre 2019

IL PRESIDENTE