

**CORECOM LAZIO**

**DECRETO 112/19/CS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**S. CATTANEO / TIM XXX**

**(LAZIO/D/1138/2017)**

**IL COMMISSARIO**

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 Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS e s. m., del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 19 maggio 2019 n. T00118 di nomina del dott. Claudio Lecce quale commissario straordinario del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza dell’utente S. Cattaneo presentata in data 19.12.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di Tim XXX l’indebita fatturazione per Euro 4,55 e la mancata risposta al reclamo.

In particolare l’istante deduceva di aver ricevuto una fattura il 21.2.2017, per euro 4.55 addebitati a titolo di consegna elenchi telefonici, prestazione non richiesta come da apposita dichiarazione in sede di attivazione del contratto.

Contestava la fattura con reclamo telefonico in pari data, cui veniva attribuito il codice di riferimento 3-23501820504, tuttavia rimasto senza risposta.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- storno della fattura n. RN08469147 DI Euro 4,55
- indennizzo per mancata risposta al reclamo.

## **2. La posizione dell'operatore TIM**

Tim nella memoria difensiva prodotta, assumeva la correttezza del proprio operato in relazione all'addebito dei costi per la consegna degli elenchi, a fronte del fatto che l'istante non aveva supportato la propria deduzione con alcuna prova in ordine alla mancata accettazione della consegna degli stessi o alla espressa rinuncia alla prestazione.

Non era inoltre ammissibile alcuna richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo posto che l'utente si era limitata alla produzione di uno screen shot attestante la registrazione di un'esigenza codificata come 3-23501820504, che nulla prova sul contenuto della stessa e sulla sua riferibilità all'oggetto della presente controversia.

Chiedeva, quindi, il rigetto dell'istanza presentata.

## **3. Motivazione della decisione**

La domanda dell'utente può essere accolta.

Avendo dedotto l'utente di aver rinunciato alla consegna degli elenchi in sede di stipula contrattuale ed avendo dimostrato di averne tempestivamente contestato i costi di cui alla fattura, secondo le modalità di reclamo previste dalle condizioni generali di contratto, l'inadempimento supposto pare adeguatamente circoscritto ai fini della difesa di controparte.

L'operatore avrebbe dovuto fornire evidenza dell'accettazione dell'opzione "Elenchi telefonici" in sede di stipula, al fine di documentare e giustificare il costo riportato dalla fattura RN08469147 DI Euro 4,55, contestato sia in corso di rapporto contrattuale, sia in sede contenziosa e, pertanto, detta fattura deve essere stornata.

Quanto alla mancata risposta al reclamo non è condivisibile l'eccezione formulata da Tim circa l'incerta riconducibilità della segnalazione del 21.2.2017 alla materia di cui si verte, poiché la segnalazione, oltretutto provata con screen shot, integra gli estremi del reclamo telefonico pienamente ammesso, oltre che dalle condizioni contrattuali stesse del gestore, anche dalla regolamentazione in tema di reclami che ne indica i requisiti di tracciabilità. Dunque è il codice pratica attribuito al reclamo provato in atti, che deve consentire al gestore di rintracciarne il contenuto sui propri sistemi, onde controprovarne la risposta data o, come eccepito, la sua non riferibilità all'oggetto della controversia.

In assenza pertanto di dette controprove, spetta dunque all'utente l'indennizzo di cui all'art. 11 Allegato A alla delibera 73/11/CONS, dal 23.3.2017 ( detratti 30 gg utili alla risposta ex carta servizi TIM) al 19.12.2017, per Euro 270,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

vista la relazione del responsabile del procedimento;

## **DECRETA**

1. Accoglie l'istanza della sig.ra S. Cattaneo nei confronti di TIM XXX, con compensazione di spese procedurali atteso il modico valore di controversia.

2. TIM XXX è tenuta a stornare la fattura RN08469147 DI Euro 4,55 e a versare l'indennizzo di Euro 270,00, oltre interessi, per la mancata risposta al reclamo.

3. TIM XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

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

Il presente atto è notificato alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 02/08/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

F.TO