



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**  
-----  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n.30/2018**

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] C/  
TIM ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 6 del mese di aprile presso la sede del  
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
X	
X	



VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

### **1. La posizione della parte istante**

Con istanza del 7 agosto 2017, la signora [REDACTED] ha avviato procedimento di definizione della controversia nei confronti della TIM Italia S.p.A., lamentando quanto segue:

- a. nel settembre del 2015 aderiva all'offerta telefonica TIM SMART sull'utenza privata [REDACTED] alle seguenti condizioni: abbonamento di € 29,00 al mese comprensivo dell'offerta SMART MOBILE, in promozione gratis per il primo anno e successivamente al costo di € 39,00 al mese (29,00 € +10,00 € per l'opzione SMART MOBILE);
- b. nella comunicazione contrattuale ed economica relativa all'attivazione del profilo commerciale richiesto, inviata dalla compagnia telefonica in data 23/11/2015, riscontrava delle difformità tra quanto ivi previsto e quanto prospettato telefonicamente;
- c. a tal fine inviava una nota di reclamo a mezzo pec in data 29.04.16 con la quale contestava appunto l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle richieste.

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

- i) la rescissione del contratto e l'annullamento di tutte le fatture emesse in esecuzione dello stesso, nonché il risarcimento delle somme indebitamente richieste nelle fatture;
- ii) la condanna dell'operatore al pagamento degli indennizzi per i disservizi resi in base a quanto stabilito dal Regolamento.

### **2. La posizione dell'Operatore**

In merito alle contestazioni sollevate dalla parte istante, l'operatore depositava memorie nei termini previsti, dichiarando quanto segue:

1. in data 24.11.2015 veniva attivata l'opzione TIM SMART MOBILE associata al profilo tariffario TIM SMART, così come richiesto dall'istante;
2. emetteva fatture in cui richiedeva i costi per l'opzione TIM SMART MOBILE pari ad € 10,00 al mese, ma, a seguito dei reclami dell'istante del 29.04.16 e del 19.09.16, riconosceva come non dovuto l'addebito relativo alla predetta opzione, posto che da contratto la stessa opzione doveva essere gratuita per il primo anno;

3. pertanto, in data 11.10.2016, provvedeva ad emettere in favore dell'istante una nota di credito per complessivi € 72,33, stornando dalle fatture relative al periodo dicembre 2015-luglio 2016, gli importi indebitamente richiesti.
4. quanto agli importi non oggetto di contestazione di cui alle fatture emesse nel periodo dicembre 2015/luglio 2016, gli stessi non sono mai stati corrisposti, nonostante l'utente avesse usufruito dei servizi richiesti; per tale motivo, dopo svariati solleciti di pagamento rimasti inevasi, con nota del 7.04.2016, l'operatore preannunciava la risoluzione del contratto a far data dal decimo giorno successivo alla ricezione della predetta nota, e in data 26.04.2016 provvedeva alla disattivazione della linea telefonica;

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito precisate.

La richiesta dell'istante di cui al punto i) non è ammissibile prima di tutto perché non può costituire oggetto di pronuncia da parte del Corecom; e in ogni caso si tratterebbe di una circostanza superata in ragione dell'avvenuta dismissione del servizio da parte dell'operatore, a far data dal 26.04.2016; lo stesso discorso vale per la richiesta di risarcimento che non è contemplata dall'art. 19 comma 4 del Regolamento.

Quanto alla richiesta sub ii) trattasi di richiesta estremamente generica ed indeterminata sia nell'*an* che nel *quantum* e come tale non può essere accolta.

Per eccesso di zelo, va detto che soltanto nella memoria integrativa depositata in data 2 novembre 2017, l'istante specifica le voci di indennizzo di cui chiede il riconoscimento che, tuttavia, non coincidono con le domande avanzate nel procedimento conciliativo né con quelle presenti nell'istanza di definizione: in particolare, la richiesta di "indennizzo per mancata risposta al reclamo" e ancora "l'indennizzo per l'attivazione di un'opzione tariffaria non richiesta" e infine "l'indennizzo per cessazione del servizio senza preavviso" sono tutte domande non sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione e pertanto sono da considerarsi "nuove", inammissibili al presente procedimento. Al contrario, il riferimento nel formulario GU 14 a "tutti" gli indennizzi previsti da Regolamento, a prescindere dai disservizi specifici lamentati, rende la domanda generica e non circostanziata, tale da impedire alla controparte di prendervi posizione, ed all'organo giudicante, di valutarne la fondatezza.

Volendo far riferimento alla compilazione dei Formolari (UG- GU14), va evidenziato che l'istante fa riferimento a circostanze spesso in palese contraddizione tra loro (ad es.: prima lamenta che sia stato attivato un profilo tariffario diverso da

quello richiesto, poi afferma di non aver mai sottoscritto alcun contratto, per cui lamenta l'attivazione di un servizio mai richiesto).

Alla luce delle confuse deduzioni dell'istante, deve farsi riferimento al contratto depositato dal gestore ed alle fatture prodotte per delimitare l'oggetto della controversia alle seguenti argomentazioni: 1) all'attivazione dell'opzione Tim smart mobile associata al profilo tariffario TIM SMART CASA, confermata dallo stesso istante e dalle fatture che evidenziano il consumo connesso ai servizi attivati; 2) alle condizioni economiche applicate dall'operatore per tale opzione: al riguardo, va segnalato che da contratto era prevista la gratuità per il primo anno, mentre il Gestore sin dalla sua attivazione richiedeva in fattura i costi per tale servizio; tuttavia, la problematica risulta superata, posto che lo stesso operatore ha già riconosciuto come indebita la predetta richiesta di pagamento e ha già provveduto ad emettere nota di credito stornando dalle fatture gli importi richiesti a tale titolo; per il resto, nessun comportamento illegittimo può essere imputato all'operatore, posto che a fronte delle fatture emesse, da cui risulta che il servizio smart casa e il servizio smart mobile sono stati utilizzati dall'istante (SI VEDA IL TRAFFICO IN USCITA), nessun pagamento è mai stato fatto, neanche parziale, per cui giustamente l'operatore ha provveduto alla risoluzione contrattuale ed alla conseguente cessazione del servizio, ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile.

Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall'articolo 19, comma 4, delle Condizioni generali di abbonamento della società Telecom Italia S.p.A. in forza del quale *"...al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, Telecom Italia si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa. In assenza di una specifica comunicazione di sollecito, Telecom provvede a comunicare al cliente la mancata ricezione del pagamento medesimo, inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo. Alla data di scadenza della fattura sul quale è riportato il messaggio suddetto, il servizio potrà essere sospeso..."*. Inoltre, va evidenziato che a fronte della risoluzione contrattuale, preavvisata con nota del 07.04.2016, prodotta in copia agli atti, la società Telecom Italia S.p.A. ha processato la dismissione effettiva dei servizi in data 26 Aprile 2016, quindi ben oltre il termine dei 10 giorni dalla ricezione da parte dell'istante della preventiva informativa.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. Valentina Martino, relativa all'istanza GU14 presentata in data 7 agosto 2017, prot. n. 8127/C, dall'utente Fasanella Donata nei confronti di Tim Italia S.p.A..

## Delibera

il rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

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.

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

