



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

Deliberazione n. 8/2020

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SAS VS TIM S.P.A.

L'anno duemilaventi il giorno 7 del mese di febbraio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-------------------------|------------|
| 1. MARRA ANTONIO DONATO | Presidente |
| 2. CATALDO GIUSEPPINA | Componente |
| 3. LOMUTO FEDERICA | Componente |
| 4. MITIDIERI ASSUNTA | Componente |
| 5. PRETE ANTONELLA | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N. 8 /2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SAS VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 5914/C del 2 luglio 2018)

NELLA riunione del 07/02/2020;

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 L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

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 la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, 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”*;

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;

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;

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 l’istanza dell’utente [REDACTED] SAS /Tim S.p.A. , presentata in data 2 luglio 2018, prot. n. 5914/C, contro Tim S.p.A.;

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

L'istante, società [REDACTED] SAS, per mezzo del proprio difensore, mediante formulario GU14 protocollato in data 02.07.18 richiamandosi alle note e agli allegati depositati con il modello UG nel procedimento introduttivo del tentativo di conciliazione ove descrive i fatti e chiede il risarcimento danni patrimoniali e morali, relaziona che la propria assistita in data 23.05.2017 aderiva ad una proposta commerciale di un agente della Tim S.p.A., il quale si recava presso la sede della società proponendo un “pacchetto offerta”, di cui non viene specificata la natura, in base al quale era compresa la consegna di due apparecchi telefonici SAMSUNG S8, chiamate illimitate verso tutte le utenze e internet, il tutto a prezzo di € 8,00/mese per apparecchio.

Nella medesima offerta era prevista una tariffa di € 15/mese per chiamate illimitate e internet incluse due linee urbane + 7,00 per kasco.

La ricorrente lamenta l'emissione da parte dell'operatore di fatture per consumi non rispondenti alle condizioni proposte, contestando che in fattura venivano applicati costi relativi a *Bundle aggiuntivi* che si attivavano automaticamente al superamento del Bundle di base e di cui l'agente non aveva parlato.

La ricorrente provvedeva al pagamento della sola prima fattura e non delle successive inviando nota di diffida e messa in mora allegata in data 14.02.18 a mezzo Pec ove descrive i fatti contestando che l'offerta proposta sia illegittima e ingannevole in violazione del principio di trasparenza e buona fede.

Con nota successiva del 28.02.18 contesta altresì gli importi della fattura n.

██████████ del 15.01018 di € 468,00 richiamandosi a quanto esposto nella nota del 14.02.18.

In base a tali premesse, l'istante nel formulario UG14, depositata entro i termini, ha richiesto:

1. Storno di tutte le fatture;
2. Indennizzo di € 1000,00.

Nella successiva memoria di replica precisa la domanda chiedendo:

1. Annullamento delle fatture contestate e condanna della TIM anche al risarcimento dei danni patrimoniali, morali e all'immagine quantificati in € 1000,00, salva diversa determinazione da parte del Co.Re.Com;
2. In subordine l'annullamento delle fatture emesse per € 1.855,19 in considerazione dei fatti esposti;

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Tim con memoria del 11.10.18, depositata entro i termini, contesta quanto dedotto dalla cliente affermando che in data 08.06.17 veniva, su richiesta regolarmente sottoscritta in data 23.05.17, attivato il contratto n. ██████████ avente in consistenza due sim ricaricabili (██████████) e due apparati Samsung S8 Midnight Black e che dalla verifiche appare chiara l'applicazione del piano tariffario prescelto.

L'offerta *5 eurogiga* prevedeva l'attivazione automatica di due Bundle aggiuntivi sino a 2 GB ciascuna nel caso di superamento del bundle di base per cui nei conti telefonici 5/17 e 6/17 i maggiori addebiti sono stati correttamente applicati poiché l'istante ha superato più volte i bundle dati previsto.

La Tim sostiene che in atti non si rileverebbero reclami tempestivi inviati alla società ex art. 23 C.G.A. in base al quale le contestazioni di addebiti in fattura vanno inviate entro i termini di scadenza di pagamento della fattura e che la ricorrente ha inviato i suoi reclami a distanza di quasi un anno dall'attivazione.

Ritiene quindi che la fornitura sia stata regolare e che le fatture telefoniche rispecchino i piani sottoscritti dall'utente sulla base del contratto evidenziando che l'utente ha una morosità pregressa di € 1.855,19.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

1.Sulla richiesta di risarcimento dei danni patrimoniali, morali e di immagine.

Con riguardo al tenore delle richieste rassegnate da parte istante nella domanda originaria contenuta nel formulario UG, introduttivo del procedimento presso il CO.RE.COM (risarcimento danni patrimoniali e morali), e successivamente specificate nella memoria di replica allegata va preliminarmente rilevata l'inammissibilità, in questa sede, di ogni eventuale domanda di carattere risarcitorio.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove si riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il Co.Re.Com. di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione **di ogni pronuncia di carattere risarcitorio, oggetto della domanda principale nel procedimento che ci occupa.**

Le richieste, precise e circostanziate, devono rispettare e richiamare le ipotesi previste ex all.A. Del. 73/11/Cons. nel rispetto del principio normativo vigente di conformità fra il chiesto ed il pronunciato.

Tale valutazione di ordine risarcitorio patrimoniale e morale potrà essere oggetto di valutazione presso il giudice ordinario competente.

2.Sulla richiesta di storno delle fatture.

Tale richiesta, sulla base dell'analisi della corretta istruzione della pratica, non è, a parere di chi scrive, altresì accoglibile.

Trattasi infatti di domanda **nuova ed ulteriore** introdotta nel procedimento di definizione rispetto alla domanda originaria presente nel formulario UG introduttivo del procedimento di risoluzione della controversia avente ad oggetto unicamente la richiesta di risarcimento danni patrimoniali e morali.

Per quanto sopra, le domande così come rassegnate in conclusioni dalla parte istante nella propria memoria conclusiva devono essere rigettate.

Ne consegue, in definitiva, l'integrale rigetto dell'istanza, spese compensate.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], relativa all'istanza GU14 presentata in data 2 luglio 2018, prot. n. 5914/C, dall'utente [REDACTED] Sas Vs Tim 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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore

IL PRESIDENTE
Dott. Antonio Donato Mara

