



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

Deliberazione n.61/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] VS
TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 9 del mese di ottobre 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	

DELIBERA N.61 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 10580/C del 23 ottobre 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 09/10/2018;

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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], presentata in data 23 ottobre 2017, prot. n. 10580/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

Nell’agosto del 2016 l’istante concludeva tramite un agente Tim un contratto così strutturato:

- offerta Tim Smart ad € 29,90 al mese iva inclusa con opzione Superfibra e servizio Tim Vision e Internet fino a 20 MB inclusi nel prezzo;
- € 2,14 iva inclusa per costo noleggio decoder Tim Vision;
- € 2,00 iva inclusa per servizio spedizione fattura;
- costo di attivazione della linea per passaggio da altro operatore: GRATIS.

Il costo totale in bolletta previsto da contratto per tale offerta avrebbe dovuto essere pari ad € 34,04, iva inclusa.

I predetti importi, secondo quanto riferisce l’istante, si intendevano fissi e previsti secondo la modalità “per sempre”;

Sin dalla prima fattura, l’istante notava alcune anomalie per costi addebitati non giustificati e comunque difformi rispetto a quanto previsto nel contratto; procedeva quindi alla contestazione di errata fatturazione e addebiti ingiustificati da parte della Tim Spa; ciononostante subiva l’interruzione del servizio telefonico in uscita per ben due volte;

Per tali motivi, l’istante chiedeva l’intervento del Corecom, depositando istanza per il tentativo di conciliazione in data 05/06/2017, ma il procedimento si concludeva con un verbale di mancato accordo.

In data 23.10.2017, lo stesso presentava istanza per la definizione della controversia ai sensi degli art. 14 e succ. All. A) della Delibera n. 173/07/Cons, ribadendo le doglianze e le richieste già prospettate in sede di conciliazione.

In base a tali premesse, l'istante richiedeva:

- i) *il rimborso delle maggiori somme versate nonostante l'errata ed indebita fatturazione, quantificate in € 213,82;*
- ii) *l'esatta applicazione del contratto con fatturazione trasparente e corrispondente all'offerta sottoscritta;*
- iii) *la liquidazione degli indennizzi previsti da Regolamento;*

2. La posizione dell'Operatore

La società Tim Spa, nella propria memoria difensiva, precisava quanto segue:

- 1) l'offerta Tim Smart prevedeva un costo di € 29,90 al mese più € 2,00 per il noleggio Tim Vision, più € 10,00 mensili per l'opzione super Fibra;
- 2) il contributo di attivazione era gratuito solo a condizione che l'utente attivasse la domiciliazione bancaria delle bollette entro 90 giorni dall'attivazione dell'offerta; in mancanza, l'importo dovuto per l'attivazione del servizio richiesto era pari ad € 49,00;
- 3) il reclamo formulato dall'istante in data 5.11.2016, avente ad oggetto l'indebita richiesta del predetto contributo, veniva riconosciuto fondato dall'operatore, il quale, pertanto, provvedeva a rimborsarlo con il conto dicembre 2016;
- 4) la sospensione della linea telefonica in uscita avveniva a causa della persistente morosità dell'istante, non avendo questi provveduto al pagamento di alcuni conti telefonici, entro la rispettiva data di scadenza, neanche limitatamente alle voci non oggetto di contestazione.

In base a tale ricostruzione dei fatti, l'operatore non ravvisava elementi di responsabilità a proprio carico e chiedeva pertanto il rigetto delle richieste formulate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

- a) **Sulla scarsa trasparenza e violazione degli obblighi informativi sulle condizioni contrattuali effettivamente applicate:**

Le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Inoltre, si deve evidenziare che il

gestore di comunicazioni elettroniche risponde, ai sensi dell'articolo 1228 c.c. e ad ogni effetto di legge, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore. Qualora il consulente del gestore fornisca informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero o che sono, comunque, idonee ad indurre (come in concreto hanno indotto), in errore il consumatore, riguardo all'esistenza o natura del prodotto o alle sue caratteristiche principali, emerge un comportamento commerciale non trasparente e scorretto, che fonda perciò il diritto dell'utente al riconoscimento di un equo indennizzo.

Nel caso di specie, si configura, dunque, una violazione della normativa vigente, oltre che un inadempimento contrattuale: infatti, la comunicazione resa all'utente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inidonea a garantire la chiarezza e completezza informativa necessaria per poter effettuare una decisione consapevole; ne consegue una aperta violazione del diritto di scelta dell'utente.

Il contratto stipulato risulta quindi viziato sin dall'origine, in quanto la condotta dell'operatore risulta contraria sia ai principi di trasparenza e completezza informativa contenuti nella delibera Agcom n. 179/03/CSP (articolo 4, commi 1 e 2), sia con il principio del diritto di scelta dell'utente finale previsto dall'articolo 3, comma 5, della medesima delibera.

Tanto premesso, giova precisare che l'operatore ha prodotto solo la prima pagina della proposta contrattuale, mentre non ha allegato l'intero contratto completo della sottoscrizione della parte richiedente, e confrontando il documento in questione con quello prodotto dall'istante, completo di tutte le pagine, è possibile constatare le difformità tra le opzioni barrate dal consumatore e quelle barrate nella pagina allegata dall'operatore; in particolare, alcune opzioni accessorie previste in contratto, risultavano barrate soltanto nella copia prodotta dall'operatore, ma non in quella prodotta dall'utente o, addirittura, pur non essendo barrate in nessuna delle due copie prodotte dalle parti, risultavano in ogni caso riportate in fatture con i relativi addebiti, come ad esempio l'opzione Smart Fibra +, l'opzione Smart Voce casa, l'opzione Superfibra;

ne consegue, che l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per l'attivazione di servizi accessori non richiesti, quantificato, ai sensi dell'art. 8, comma II, del Regolamento, nella misura di € 1,00 per ogni giorno di attivazione.

b) Sull'interruzione/sospensione del servizio di telefonia.

La presente contestazione sollevata dall'istante non è fondata per le seguenti motivazioni.

Dalla documentazione prodotta dall'istante, non è stato dimostrato di aver provveduto al pagamento delle somme non oggetto di contestazione, nei termini previsti:

infatti, la fattura [REDACTED] del 17/11/2016 di € 95,90 risultava oggetto di contestazione quanto alla voce di € 49,00 per contributo tecnico a domicilio e di € 13,01 per l'opzione Smart Fibra; la contestazione risultava fondata e pertanto l'operatore provvedeva allo storno dei predetti 49,00 euro nel conto dicembre 2016; tuttavia, quanto alle voci non oggetto di formale reclamo, le stesse non risultavano pagate entro la scadenza prevista in fattura; pertanto, l'operatore, conformemente a quanto previsto dalle condizioni generali in tema di ritardato pagamento, provvedeva ad inviare un primo sollecito di pagamento in data 17/01/2017, preavvisando la sospensione del servizio, senza tuttavia alcun esito; dunque, in data 27.02.2016, provvedeva alla sospensione;

con un secondo sollecito di pagamento del 16/03/2017, l'operatore, stante il perdurare della morosità, preannunciava la risoluzione contrattuale qualora l'istante non avesse provveduto al pagamento entro 10 giorni; solo in quella occasione l'istante provvedeva al pagamento (come da ricevuta allegata del 18/03/2017), tant'è che la linea veniva all'esito ripristinata;

c'è da dire, tuttavia, che l'importo preteso e corrisposto era maggiore di quanto realmente dovuto, alla luce dello storno effettuato con il conto dicembre 2016, per cui l'operatore avrebbe dovuto effettuare un ricalcolo della fattura [REDACTED] e rideterminare l'insoluto, al netto della somma stornata; in ogni caso, a prescindere dall'importo dovuto, alla data del sollecito di pagamento, la morosità dell'istante persisteva, e quindi la sospensione della linea era dovuta;

quanto alle fatture [REDACTED] del 18/04/2017 di € 102,81 e [REDACTED] di € 50,32 del 17/05/2017, anch'esse oggetto di reclamo per addebiti ritenuti non dovuti, va detto che l'istante, contrariamente a quanto previsto dalle condizioni generali, ometteva di pagare almeno parzialmente gli importi non oggetto di contestazione, e pertanto, ancora una volta legittimo risulta il sollecito di pagamento inviato con nota del 2/06/2017 e il preavviso di risoluzione contrattuale, tant'è che l'utente provvedeva al pagamento solo nelle more della procedura di conciliazione (si veda ricevuta di pagamento del 16/10/2017);

c) Sull'errata fatturazione e la conseguente richiesta di storno degli importi eccedenti quelli previsti da contratto.

L'istante legittimamente ha contestato i costi addebitati in fattura relativi ad alcune voci non previste in contratto, che sicuramente hanno determinato un aggravio di costi ai suoi danni. Tale contestazione è dunque naturale conseguenza di quella sollevata al punto a) e come tale legittima la richiesta di storno delle maggiori somme pretese in fattura.

In particolare, risultavano addebitate le seguenti maggior somme:

€ 13,01 per l'attivazione dell'opzione Smart Fibra sulla fattura RT07852884 del 6/10/2017; tale voce, secondo quanto riferito dall'agente Tim, in sede precontrattuale, doveva essere inclusa nel costo mensile dell'abbonamento;

€ 10,00 per l'opzione Smart Fibra sulla fattura [REDACTED] del 7/11/2016;

€ 10,00 per l'opzione Smart Fibra sulla fattura [REDACTED] del 6/12/2016;

€ 10,00 per l'opzione Smart Fibra sulla fattura [REDACTED] del 5/01/2017;

€ 10,00 per l'opzione Smart Fibra sulla fattura [REDACTED] del 6/02/2017;

€ 49,00 per contributo attivazione Tim Smart + € 6,00 per anticipo conversazione + € 10,00 per opzione Smart Fibra + € 3,90 per consegna elenchi telefonici sulla fattura [REDACTED] del 06/03/2017;

€ 10,00 per l'opzione Smart Fibra+, sulla fattura [REDACTED] del 05/05/2017;

non condivisibile risulta la contestazione della somma di € 13,42 per spese di riattivazione linea telefonica, alla luce della fondatezza della sospensione effettuata dall'operatore, per le motivazioni ampiamente esposte;

€ 10,00 per l'opzione Smart Fibra+, sulla fattura [REDACTED] del 01/08/2017;

€ 20,00 per l'opzione Smart Fibra + sulla fattura [REDACTED] del 1/10/2017;

sempre in merito a tale fattura, non condivisibile risulta la contestazione della somma di € 20,00 richiesta per l'opzione Smart Voce Casa, in quanto come riferito dallo stesso istante, in data 03.06.2017 l'operatore Tim contattava il Sig. [REDACTED] per comunicargli, tra le altre cose, che dalla bolletta successiva per i servizi già in essere sulla sua utenza sarebbe stato applicato un costo più alto; in tal caso, non si ravvisa alcun comportamento illegittimo dell'operatore, atteso che lo stesso provvedeva a comunicare con preavviso la modifica delle condizioni contrattuali applicate sino a quel momento, pertanto, l'utente ben avrebbe potuto esercitare il proprio diritto di recesso, riscontrando la non convenienza dell'abbonamento rispetto alle condizioni economiche originariamente pattuite; ma di ciò non è stata fornita alcuna prova.

Il totale delle somme versate in eccedenza, così come dettagliate, ammonta ad € 161,91.

Si precisa che tali importi sono stati tutti pagati, nonostante fossero oggetto di contestazione, sebbene non sempre in corrispondenza delle rispettive scadenze dei singoli conti telefonici.

Si propone, in parziale accoglimento delle richieste avanzate dall'istante, che l'operatore provveda a corrispondere la somma di € 169,91, così come sopra dettagliata, a titolo di rimborso delle somme pagate in eccedenza per errata fatturazione, per le voci riferite a servizi non richiesti.

La richiesta sub ii) non può essere accolta in quanto non rientra tra le materie che costituiscono oggetto di pronuncia da parte del Corecom.

Quanto alla richiesta sub iii) relativa alla liquidazione delle voci di indennizzo previste da Regolamento, si ritiene equo riconoscere l'indennizzo per attivazione di servizi accessori non richiesti, per le motivazioni e nella misura indicata al punto a), dal giorno dell'attivazione (24.08.2016) sino alla data dell'udienza di conciliazione (27/09/2017), per un totale di 399 giorni, e quindi pari ad **€ 399,00**.

Si rigettano le altre richieste di liquidazione di indennizzo, in quanto le stesse esulano dall'ambito di applicazione di cui alla delibera n. 73/11/CONS e, pertanto, non possono trovare accoglimento in questa sede.

Infine, si propone che l'operatore provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di **€ 100,00** a titolo di spese di procedura ex art.19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 23 ottobre 2017, prot. n. 10580/C, dall'utente [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

1. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 169,91, così come sopra dettagliata, a titolo di rimborso delle somme pagate in eccedenza per errata fatturazione, per le voci riferite a servizi non richiesti;
2. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, per attivazione di servizi accessori non richiesti, per le motivazioni e nella misura come sopra indicate, l'importo di **€ 399,00**;
3. a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **100,00** a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

