



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA**
**UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 63/2017

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

L'anno duemiladiciassette, il giorno 10 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.63 /2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ C/ TIM ITALIA S.P.A.

(Prot. n. 7379/C del 18 luglio 2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 10/10/2017;

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 4 dicembre 2008;

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 della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 l'istanza dell'utente [REDACTED] presentata in data 18 luglio 2016, prot. n. 7379/C, contro Tim Italia 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 dell'istante

La Sig.ra [REDACTED], titolare di un contratto con l'Operatore TIM Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, TIM) per la linea [REDACTED], lamenta degli errori di fatturazione da parte della Compagnia telefonica.

In particolare, nelle memorie depositate nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento, parte istante precisava come, a differenza di quanto ritenuto dal Gestore, non fosse stato consegnato alcun modem in relazione al contratto sottoscritto con la Società TIM per la linea n. [REDACTED]. Risulterebbe, infatti, che il modem sarebbe stato ritirato da qualcuno spacciatosi per il Sig. [REDACTED], padre dell'istante, il quale tuttavia, al momento del ritiro, risultava già essere deceduto. In merito la Sig.ra [REDACTED] ha depositato apposita querela presso i Carabinieri. In seguito a ciò, l'Operatore TIM avrebbe proposto la cessazione dell'offerta "tutto", per attivarne una nuova con canone mensile pari ad euro 29,00 e di uno sconto fedeltà di euro 5,00.

Al contrario, la Sig.ra [REDACTED] si vedeva applicare costi di disattivazione per euro 35,18, nonché il contributo per la consegna del modem e le rate per il suo acquisto (nonostante il modem non fosse stato mai ricevuto), nonché addebiti per le "telefonate non fatturate in precedenza".

Tali circostanze venivano contestata con reclamo dell'8 novembre 2015; solamente in data 17 gennaio 2016 la società TIM avrebbe provveduto con lo stornare alcune delle voci contestate. Parte istante ritiene, tuttavia, non dovuti anche i restanti importi addebitati.

In base a tali premesse, la Sig.ra [REDACTED] ha richiesto:

- i) la "corretta applicazione dell'offerta";
- ii) l' "annullamento delle fatture errate";
- iii) "indennizzi e risarcimento danni";
- iv) "rimborso delle spese legali".

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore TIM ha depositato memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio

del procedimento. Nelle predette memorie, il Gestore evidenziava come, in seguito al ricevimento del reclamo datato 8 novembre 2015, la stessa avesse proceduto con annullare gli importi relativi alle chiamate non fatturate in precedenza, nonché relativi alla consegna dell'apparecchio modem.

3. Motivazioni della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, nei termini che si vanno ad esporre.

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alla domanda formulata nell'istanza depositata sub ii) e sub iii), ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia escluda ogni richiesta risarcitoria e sia viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, pare evidente come debba considerarsi esclusa per questo Ufficio la possibilità di pronunciarsi sulla richiesta di "corretta applicazione dell'offerta", esulando la stessa dalle materie previste dal citato art. 19, o anche sulla richiesta di risarcire il danno, stante, appunto, l'esclusione della possibilità di pronunciarsi su richieste di tipo risarcitorio.

Quanto alle richieste formulate sub ii) e sub iii) (limitatamente alla richiesta di liquidazione di indennizzi), si evidenzia come il Gestore TIM S.p.A. abbia già accolto la richiesta di storno di tutti gli importi relativi all'apparecchio modem, del quale parte istante contesta l'avvenuta consegna, nonché della voce "telefonate non fatturate in precedenza", con la conseguenza che, al riguardo, dovrà considerarsi cessata la materia del contendere.

L'unico ulteriore importo che risulta espressamente contestato da parte della Sig.ra [REDACTED] è il "costo di disattivazione" di euro 35,18.

Al riguardo, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (cfr. Cass. Civ. 17 febbraio 2006) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cfr. Cass. Civ. n. 10313/04).

L'operatore TIM, tuttavia, nelle memorie depositate, non fornisce alcun elemento probatorio o anche giuridico atto a giustificare l'addebito del predetto importo, con la conseguenza che lo stesso dovrà essere stornato.

Per quanto riguarda le residue somme rimaste insolute, la Sig.ra [redacted] e richiede l'annullamento in quanto "non dovute poiché la Telecom non ha agito rispettando i doveri di correttezza e lealtà nei confronti del proprio utente". Non vengono, pertanto, individuati specificamente quali siano gli ulteriori importi contestati, né quali siano i motivi di contestazione, se non il mancato rispetto di un generico dovere di correttezza e lealtà nei confronti dell'utente, circostanza che, peraltro, di per sé, non genera neppure il diritto al riconoscimento di un indennizzo automatico.

Nel caso di specie, in relazione alla richiesta di annullamento integrale dei residui importi insoluti gravanti sulla Sig.ra [redacted], non è dato di comprendere quali fatture siano state effettivamente contestate, per quali importi, né per quali precise motivazioni.

In altri termini, la descrizione fattuale e gli allegati, non consentono, di per sé, la possibilità di accogliere un'istanza risulta formulata in maniera del tutto generica ed indeterminata, tale da non rendere possibile, a questo Ufficio, alcun tipo di pronuncia in merito.

Stesse osservazioni dovranno formularsi circa la richiesta di riconoscere, in favore della Sig.ra [redacted], di generici "indennizzi". Nel caso specifico non è possibile procedere con alcuna liquidazione automatica degli indennizzi previsti dalle delibere dell'Autorità; inoltre, la mancata indicazione di quale tipologia di indennizzo dovrebbe essere riconosciuta nel caso specifico, nonché l'assenza di integrazioni al riguardo da parte dell'istante, hanno come conseguenza che l'istanza risulta formulata in maniera del tutto generica ed indeterminata, tale da non rendere possibile, a questo Ufficio, alcun tipo di pronuncia in merito.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, anche in accoglimento della domanda formulata sub iv), la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 avanzata in data 18 luglio 2016, prot. n. 7379/C, dall'utente [redacted] nei confronti di Tim Italia S.p.A..

Delibera

La Società Tim Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) degli

importi addebitati per la voce “costo di disattivazione” per un importo pari ad euro 35,18;

- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all’istante, la somma di euro 50,00 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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

