



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

**Deliberazione n.65/2018**

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

L'anno duemiladiciotto, il giorno 12 del mese di novembre 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	

**DELIBERA N. 65/2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**VS TIM S.P.A.**

**(Prot. n. 11474/C del 15 novembre 2017)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 12/11./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 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 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 15 novembre 2017, prot. n. 11474/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**

Dal 1989 la parte istante vede addebitato sui conti Telecom i costi per il noleggio dell’apparecchio telefonico, nonostante sia stato acquistato a spese della stessa, e a far data dal 16.02.2009 l’ulteriore costo per il noleggio del modem, nonostante non avesse neanche un pc per usufruire della connessione ad internet; inoltre, dall’1.05.2015 le veniva cambiato di *default* il profilo tariffario in quello “Tutto voce” senza alcun preavviso.

Per tali motivi l’istante formulava due reclami formali, entrambi trasmessi a mezzo fax in data 30.11.2016 e 15.07.2017, senza tuttavia ottenere alcun riscontro.

In data 2 agosto 2017, la signora [REDACTED] presentava istanza di conciliazione a seguito della quale veniva convocata per l’udienza del 14/11/2017. La procedura tuttavia si concludeva con un verbale di mancato accordo; la stessa depositava istanza di definizione ex art. 14 del Regolamento in **data 15 novembre 2017**. Infine, l’istante faceva pervenire memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento, insistendo nelle rispettive richieste.

In base a tali premesse, la signora [REDACTED] ha richiesto:

- 1) *il rimborso delle somme versate per noleggio dell’apparecchio telefonico pari ad € 2,53 al mese;*
- 2) *il rimborso delle somme versate per noleggio del modem mai richiesto e pari ad € 4,90 al mese;*
- 3) *l’indennizzo per l’attivazione di un profilo tariffario mai richiesto;*
- 4) *l’indennizzo per mancata risposta ai reclami del 30.11.2016 e del 15.07.2017.*

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

L'operatore telefonico riferisce che l'apparecchio telefonico, secondo la normativa all'epoca vigente, veniva dato a noleggio in virtù di un apposito contratto per la durata di tre anni, con tacito rinnovo di anno in anno in assenza di una specifica disdetta dall'utente che sarebbe dovuta pervenire entro tre mesi dalla scadenza.

Con la deregolamentazione, i clienti avevano la facoltà di richiederne la cessazione previa restituzione degli apparecchi e degli accessori dati a noleggio, e di tale facoltà era stata data notizia a tutti gli abbonati sui conti telefonici precedenti e successivi alla deregolamentazione; l'utente, nel caso di specie, non si era avvalsa di tale facoltà, non avendo mai formulato reclami in tal senso.

Riferisce altresì che a far data dall'8.08.2017, i suddetti canoni sono stati definitivamente aboliti in un'ottica di correttezza commerciale.

Pertanto, la richiesta di restituzione delle somme versate a tale titolo va rigettata in quanto infondata e comunque prescritta.

Quanto all'addebito del noleggio del modem, la compagnia telefonica ritiene che lo stesso sia legittimo atteso che il modem risultava attivato il 16.02.2009 unitamente all'attivazione dell'abbonamento Alice Free. Pertanto, eventuali reclami per la cessazione del noleggio dovevano pervenire entro la seconda fattura dalla consegna del prodotto, quindi, nel caso di specie, entro giugno 2009. Non essendo pervenuto alcun reclamo, la richiesta di rimborso avanzata dall'istante è da ritenersi infondata.

L'operatore ritiene infine infondata anche la doglianza circa la variazione contrattuale apportata all'utente, a suo dire, senza alcun preavviso, in quanto l'art. 70 prevede l'obbligo per gli operatori di comunicare all'utente eventuali modifiche contrattuali con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia, così da permettere all'utente di recedere senza penali qualora non accettino le nuove condizioni.

Nel caso in esame, l'operatore aveva provveduto a comunicare all'utente l'imminente variazione contrattuale allegando l'informativa al conto marzo 2015 e, pertanto, l'utente avrebbe dovuto formulare eventuali reclami qualora non avesse accettato la variazione contrattuale. Mancando qualsivoglia reclamo al riguardo, nessun inadempimento può essere addebitato alla compagnia telefonica e, pertanto, conclude per il rigetto delle richieste di indennizzo avanzate in questa sede.

## **3. Motivazione della decisione**

La controversia in esame verte principalmente sulla legittimità o meno della condotta posta in essere dall'operatore telefonico consistente nel richiedere i costi per il noleggio e la manutenzione di apparecchiature accessorie (telefono, modem, prese

telefoniche) consegnate all'utente al momento dell'attivazione del proprio abbonamento.

In generale, il contratto Telecom di noleggio e manutenzione prevede che il noleggio delle predette apparecchiature ha la durata di **tre anni**; la circostanza è pacifica anche per l'operatore che ne fa espresso riferimento nella propria memoria difensiva; tuttavia, lo stesso ha omesso di riferire che il relativo canone, alla scadenza dei tre anni, non è più obbligatorio e, pertanto, sarebbe dovuto cessare.

Il condizionale è d'obbligo poiché la cessazione non avviene in modo automatico da parte di Telecom ma **solo su richiesta** dell'interessato. In mancanza, si rinnova **tacitamente** di anno in anno.

È evidente, quindi, che nel momento in cui l'utente ne fa richiesta, trascorsi i tre anni, qualunque richiesta ulteriore di pagamento da parte della compagnia telefonica è indebita e pertanto legittima l'utente a pretendere la restituzione di quanto pagato in più.

Nel caso in esame, non è vera la circostanza riferita dall'operatore, secondo la quale l'utente non ha mai fatto reclamo per richiedere la cessazione dei canoni per il noleggio del telefono. Infatti, l'utente ha provato di aver formulato a tal fine il primo reclamo a mezzo fax il 30.11.2016 e, pertanto, legittima è la sua richiesta di rimborso di quanto pagato in più a tale titolo; del resto, la stessa compagnia telefonica ammette nella propria memoria difensiva di aver provveduto a cessare i predetti canoni in data 08.08.2017, quindi successivamente al reclamo formulato dalla parte istante.

Tuttavia, ai fini del computo dell'importo da riconoscere a titolo di rimborso in favore dell'utente, si deve tener conto di due importanti condizioni: in primis, va considerato che l'utente era abbonata Telecom sin dal 1989 e che per i primi tre anni, da contratto, il pagamento dei canoni predetti era obbligatorio; in secondo luogo, va considerata l'eccezione di prescrizione sollevata dalla compagnia telefonica; la stessa è fondata, atteso che il diritto al rimborso non può essere riconosciuto per l'intero periodo oggetto di contestazione, ma trattandosi di indebito oggettivo (art. 2033 del codice civile) va assoggettato al termine di prescrizione ordinario di dieci anni ex art. 2946 codice civile.

Il termine di prescrizione, come noto, può essere interrotto, ai sensi dell'art. 2943, 4° comma, del codice civile, da ogni atto che valga a costituire in mora il creditore. Per giurisprudenza consolidata "l'atto di costituzione in mora non è soggetto a forma solenne, essendo sufficiente che il creditore manifesti e porti a conoscenza legale del debitore, mediante atto scritto, la volontà di ottenere il soddisfacimento del suo diritto". Ai sensi dell'art. 2945 codice civile, "per effetto dell'interruzione s'inizia un nuovo periodo di prescrizione".

Per quanto sopra, consegue che deve ritenersi prescritto il diritto al rimborso dei canoni di noleggio/manutenzione del telefono i cui pagamenti sono stati eseguiti dal 1992

sino al dicembre del 2006. Mentre va riconosciuto il diritto al rimborso di quanto corrisposto in eccedenza rispetto al dovuto, dal 29.11.2006 sino al 30.11.2016.

Considerando che il canone pagato è pari ad € 2,53 al mese, il totale da corrispondere in favore dell'utente è pari ad **€ 303,60** (2,53€ \* 120 mesi - 3654 giorni).

Quanto alla richiesta di rimborso dei costi corrisposti per il noleggio del modem, attivato dal 16.02.2009, contestualmente all'attivazione di Alice Free, come di fatto risulta dai conti Telecom allegati dall'operatore, anche in tal caso, decorsi i tre anni in cui obbligatoriamente i canoni andavano corrisposti, la cessazione poteva essere richiesta formalmente in ogni momento, cosa che di fatto è avvenuta con il fax del 30.11.2016. Quindi il diritto al rimborso è maturato in favore dell'utente dal 2012 al 2016 e precisamente dal 29.11.2012 sino al 30.11.2016 e considerando che il canone pagato in tale periodo è pari ad € 4,90 al mese il totale da corrispondere in favore dell'utente è di **€ 235,20** (€ 4,90 \* 48 mesi - 1462 giorni).

Quanto, inoltre, alla contestazione della variazione contrattuale apportata dall'operatore senza alcun preavviso, modificando il profilo tariffario da "Alice Free" a "Tutto Voce", la stessa risulta priva di fondamento e come tale inammissibile, atteso che la compagnia telefonica ha prodotto il conto marzo 2015 con cui provvedeva ad informare l'utente delle modifiche contrattuali che sarebbero state apportate sulla propria utenza telefonica a partire dal mese di maggio 2015, dimostrando in tal modo, di aver ottemperato agli obblighi informativi imposti dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni e di aver così permesso all'utente di orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli.

Laddove l'utente non intendeva accettare le modifiche contrattuali apportate avrebbe potuto presentare formale reclamo entro il 31 maggio 2015, come previsto dall'informativa allegata al conto marzo 2015, cosa che di fatto non è avvenuta; pertanto, la richiesta di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario mai richiesto risulta infondata e va rigettata.

La parte istante chiede infine il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami inviati a mezzo fax, sia a quello del 30.11.2016 che a quello del 15.07.2017.

Preliminarmente, va precisato che la voce di indennizzo va considerata in maniera unitaria, atteso che il motivo di doglianza era identico per entrambi i reclami e quindi il secondo era una mera duplicazione del primo; inoltre, il reclamo del 30.11.2016 ha avuto risposta da parte dell'operatore, atteso che lo stesso provvedeva a cessare i canoni richiesti sino a quel momento anche se solo a far data dall'8.08.2017.

È pur vero, tuttavia, che il riscontro al reclamo del 30.11.2016 è pervenuto in ritardo

rispetto alla tempistica prevista da carta dei servizi e pertanto l'utente avrà diritto al riconoscimento dell'indennizzo come previsto dall'art. 11, comma 1, del Regolamento indennizzi nella misura di € 1,00 per ogni giorno di ritardo, e così per un totale di **€ 221,00** (€1,00 \*221 giorni).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, anche se non espressamente richieste, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento l'importo di euro **100,00** (cento/00), attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che a quella di definizione.

#### **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 presentata in data 15 novembre 2017, prot. n.11474/C, dall'utente [REDACTED] vs 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 **€ 303,60**, oltre interessi e rivalutazione dalla debenza e sino al soddisfo, a titolo di canoni per noleggio telefono dal 29.11.2006 sino al 30. 11.2016;
2. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **€ 235,20**, oltre interessi e rivalutazione dalla debenza e sino al soddisfo, a titolo di canoni per noleggio modem dal 29.11.2012 sino al 30.11.2016;
3. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla parte istante, la somma di **€ 221,00**, a titolo di indennizzo per il ritardo nell'evasione del reclamo del 30.11.2016;
4. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla parte 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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Giuditta Lamorte', written over the printed name.