



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

Deliberazione n.68/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [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.68 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

[REDACTED] VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 12038/C del 30 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. c);

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 30 novembre 2017, prot. n. 12038/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 è titolare dell'utenza mobile [REDACTED]

Lo stesso lamenta l'addebito di costi eccessivi per promozioni e servizi mai richiesti, nonché il malfunzionamento della linea telefonica anche per periodi di tempo prolungati ed infine la tariffazione settimanale imposta dall'operatore seppur non adeguatamente pubblicizzata e concordata.

Per tali doglianze, l'istante ha presentato due formali reclami alla compagnia telefonica mediante due pec, rispettivamente in data 23/02/2017 e 27/03/2017; il primo reclamo è rimasto privo di riscontro; con la seconda pec del 27/03/2017, tra l'altro, ha anche formalizzato il recesso dal contratto in essere ed infatti, il rapporto con la compagnia telefonica è definitivamente cessato in data 30/03/2017.

Per tali motivi, l'istante ha richiesto l'intervento del Co.re.com. in sede di conciliazione con istanza del 7/09/2017, ma l'udienza fissata per il 28/11/2017 si concludeva senza accordo tra le parti.

Con istanza del 30/11/2017 veniva avviato il procedimento previsto dall'art. 14 del Regolamento.

Per tali motivi, l'istante formulava le seguenti richieste:

- a) *indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;*
- b) *indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica;*
- c) *indennizzo per mancata risposta ai reclami formalizzati nei confronti della compagnia telefonica;*

d) rimborso delle spese di lite.

2. La posizione dell'Operatore

Con memoria difensiva del 15 marzo 2018, la compagnia telefonica ha chiarito che a seguito di rimodulazione tariffaria applicata dal 15.06.2016, il piano tariffario base attivo sull'utenza mobile intestata all'utente diventava "Tim Prime Go", che prevedeva un mese gratuito e poi un costo settimanale fisso di €/centesimi 0,46 e di aver fornito all'utente una completa informativa circa le condizioni economiche di detto piano, sia sul sito aziendale sia tramite regolare SMS.

Precisava inoltre che a far data dal 30.08.2016 provvedeva a modificare il piano tariffario attivando il profilo "Tim Base" senza alcun costo di attivazione, nonostante in contratto fosse contemplato un costo di € 7,00, e predisponesse altresì di sua iniziativa, (nonostante l'esito negativo del tentativo di conciliazione), un rimborso di € 170,28 per la ritardata evasione del reclamo formulato dall'istante, conteggiando il periodo che va dal 7.04.2017 sino alla data dell'udienza di conciliazione.

La compagnia telefonica riteneva in tal modo di aver adeguatamente risarcito/indennizzato l'utente per le lamentele esposte e di non dover corrispondere più nulla a qualsivoglia titolo per la presente controversia, con conseguente richiesta al Co.re.com. di rigetto delle richieste avanzate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie e di quanto emerso in sede di memoria difensiva, effettivamente il gestore ha automaticamente attivato, senza alcuna preventiva informativa contrattuale anche in merito a eventuali piani alternativi, il profilo tariffario "TIM Prime Go" e successivamente ha richiesto costi aggiuntivi; sebbene abbia riferito di aver adeguatamente informato l'utente tramite l'invio di un SMS, non ha fornito alcuna prova al riguardo, per cui non condivisibile risulta l'affermazione di aver agito nel rispetto di quanto invocato dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni. Invero, la ratio degli obblighi informativi previsti dagli articoli 70 e 71 del predetto Codice consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli.

Al contrario, nel caso di specie, il comportamento della società si è rivelato difforme dalle previsioni normative suddette, e le difese argomentate al riguardo non possono ritenersi esaustive, in quanto fondate sulla mera asserzione di aver inviato un Sms al fine di informare l'utente delle imminenti modifiche che di lì a poco sarebbero state apportate, non supportata da alcuna prova a sostegno, ed altresì sulla consapevolezza di aver applicato di default una modifica contrattuale in aperta violazione delle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni, sia in data 15.06.2016, sia successivamente in

data 30.08.2016 (attraverso l'ulteriore migrazione al profilo tariffario "Tim Base"), cui si è pensato di porvi rimedio non addebitando ulteriori costi di attivazione, laddove invece erano previsti, e sia riconoscendo all'utente (spontaneamente) un indennizzo di € 170,28, solo dopo la conclusione della procedura conciliativa dinanzi al Corecom (tra l'altro conclusasi con verbale di mancato accordo) e nelle more del presente procedimento.

Alla luce di tali considerazioni, la richiesta di indennizzo di cui al punto a) può essere accolta e, pertanto, ai fini del computo della somma riconosciuta a tal fine, conformemente a quanto previsto dal comma 2 dell'art. 8 del Regolamento in materia di indennizzi, dovrà considerarsi il periodo intercorrente tra la data di attivazione del servizio (15.06.2016) e quello di definitiva dismissione dello stesso (30.03.2017), data in cui l'utente migra ad altro operatore; del resto tale circostanza è stata confermata dallo stesso operatore nella propria memoria difensiva. Dovrà quindi essere riconosciuto in favore dell'istante un indennizzo complessivo di **€ 288,00** (€ 1,00 x 288 giorni).

A tale indennizzo deve aggiungersi l'ulteriore diritto allo storno degli addebiti fatturati, riconosciuto sempre dall'art. 8 del Regolamento Indennizzi, prendendo in considerazione il periodo che va dal 15.06.2016 al 30.08.2016, data in cui l'utente migra al profilo tariffario "Tim Base" che non prevedeva alcun costo fisso mensile; dunque, considerato che l'addebito di 0,46 cent/€ avveniva dal primo mese successivo all'attivazione, il totale da corrispondere in favore dell'utente è pari ad **0,46 cent/€**.

Quanto alla richiesta di indennizzo sub b) per malfunzionamento della linea telefonica, va detto che a fronte dei ripetuti reclami formulati a mezzo pec del 23/02/2017 e del 27/03/2017, allo scopo di segnalare il disservizio, la compagnia non ha inviato alcun riscontro, e anche in sede di memoria difensiva, ha omesso qualsivoglia deduzione, e né ha fornito eventuali prove a dimostrazione di essersi attivata per la risoluzione del problema.

In generale, sul punto, si deve richiamare il principio enucleato dalla Cassazione civile, secondo cui "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento."

Nella fattispecie in esame, in mancanza di qualsivoglia elemento probatorio, a fronte del reclamo inviato a mezzo pec per la segnalazione del disservizio da parte dell'utente, potrà a questi essere riconosciuto l'indennizzo contemplato dall'art.5, comma 2, del Regolamento indennizzi, pari a € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento, e

pertanto, considerato che con la pec del 23.02.2017 per la prima volta viene segnalato il malfunzionamento della linea, e che con la successiva pec del 27/03/2017 si faceva notare il persistere del disservizio in precedenza denunciato, si può considerare come termine finale quello in cui l'utente è passato ad altro operatore (30/03/2017) e quindi l'indennizzo da corrispondere è pari ad € 87,50 (€ 2,50 x 35 giorni).

La richiesta di indennizzo di cui al punto c) della memoria difensiva dell'utente, per mancata risposta ai reclami appare fondata solo in parte, atteso che la prima pec del 23/02/2017 è effettivamente rimasta priva di riscontro, mentre la seconda pec del 27/03/2017 con cui l'utente, facendo notare il persistere dei disservizi in precedenza denunciati, formalizzava la propria volontà di recedere dal contratto, ha avuto un seguito, tant'è che in data 30.03.2017 il contratto in essere tra le parti è definitivamente cessato.

Ciò detto, considerando che da carta dei servizi l'operatore ha trenta giorni di tempo per rispondere ad un formale reclamo e quindi a fronte del primo reclamo del 23.02.2017, l'operatore avrebbe dovuto rispondere entro il 25/03/2017; considerato inoltre che in data 30.03.2017 l'operatore ha dato seguito alla richiesta di recesso formulata dall'utente con l'ulteriore pec del 27/03/2017, si potrebbe riconoscere un ritardo di 5 giorni solo nell'evasione del primo reclamo del 23/02/2017.

Tuttavia, la richiesta di indennizzo come sopra specificata, seppur parzialmente fondata per le ragioni anzidette, non può essere accolta, atteso che nelle more della presente procedura di definizione, la compagnia telefonica ha spontaneamente provveduto a rimborsare l'utente corrispondendo in suo favore la somma di € 170,28 appunto per la ritardata evasione del primo reclamo del 23/02/2017, e pertanto, essendo venuta meno *la causa petendi*, la stessa può dirsi superata.

Infine, quanto alle spese di lite, come richieste al punto d) dell'istanza depositata dal Sig. Murano, appare equo riconoscere in suo favore la somma di € 100,00.

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 30 novembre 2017, prot. n.12038/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 **euro 288,00** a titolo di indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti sulla propria utenza mobile;

2. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **euro 0,46 cent/€** quale storno dei costi aggiuntivi addebitati a seguito dell'attivazione di profili tariffari non richiesti, durante tutto il periodo di attivazione degli stessi;
3. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, di **€ 87,50** a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica, opportunamente segnalato;
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

