



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

**Deliberazione n.71/2018**

**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. 71/2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**VS TIM S.P.A.**

**(Prot. n. 10956/C del 31 ottobre 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 31 ottobre 2017, prot. n. 10956/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, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 31/10/2017, ha lamentato una fatturazione difforme rispetto alle condizioni contrattuali a cui aveva aderito e il malfunzionamento della linea telefonica.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. *“Il Sig. [REDACTED] legale rappresentante della [REDACTED] srl, nonostante le numerose segnalazioni attinenti la difformità della fatturazione rispetto al contratto stipulato, continuava ad avere problemi con la linea che si interrompeva ogni mese, con notevoli disagi alla sua attività”.*
- b. *“Dopo aver traslocato la sede della sua attività, gli venivano addebitate le spese”.*

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i. *“storno posizione debitoria”;*
- ii. *“rimborso fatture da agosto 2015 a marzo 2017 non corrispondenti al piano tariffario stipulato”;*
- iii. *“indennizzo”.*

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

L'Operatore Tim Italia S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria

trasmessa a mezzo mail in data 21.02.2018, ha preliminarmente eccepito che *“in riferimento all’istanza di definizione è già presente accordo di conciliazione sottoscritto in data 01.07.15, per cui tutte le problematiche precedenti a tale data risultano evase in tale accordo”*. Ha aggiunto che *“successivamente a tale accordo, e precisamente in data 30.07.2015, perviene reclamo dell’istante contestando l’applicazione tariffaria differente da quella prescelta. Ha evidenziato che “in data 25.06.15 l’istante aveva aderito all’offerta Fibra, attivata in data 15.07.15 con l’invio di regolare modulistica contrattuale, pertanto tale promozione sarebbe stata attivata sulla futura fattura successiva alla data di attivazione, pertanto tale reclamo risulta infondato con relativo riscontro all’istante. In data 30.01.16 perviene reclamo per mancata applicazione promo valore, ed a seguito di verifiche il reclamo viene definito fondato con emissione di note di credito presenti sul conto telefonico n. 3/16. In data 19.07.16 l’istante chiede il trasloco della utenza telefonica, ed in data 25.09.16 invia reclamo per addebiti non dovuti. Il reclamo risulta riscontrato come fondato, in quanto a seguito di trasloco non si era configurata l’offerta linea valore, per cui la società convenuta ha provveduto alle note di credito relative agli importi addebitati”*. Ha evidenziato *“che i reclami dell’istante risultano evasi secondo i tempi previsti dalla normativa vigente con contestuale emissione di note di credito, per cui non si ravvisano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, la quale ha tempestivamente provveduto alla risoluzione delle problematiche segnalate”*. Ha ritenuto opportuno sottolineare che *“l’utenza in contestazione è stata sottoposta a varie azioni gestionali causate dal mancato e/o ritardato pagamento dei conti telefonici. Le sospensioni risultano corrette in quanto tutte precedute da regolari solleciti di pagamenti”*. Sul punto ha precisato che l’art. 20 delle C.G.A rubricato *“Sospensione per ritardato pagamento”* stabilisce che *“Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata”*. Come prassi ormai consolidata il contratto di utenza telefonica è inquadrabile nello schema del contratto di somministrazione e pertanto la clausola contrattuale che prevede la facoltà del somministrante di sospendere la fornitura nel caso di ritardato pagamento anche di una sola bolletta, rappresenta una specificazione contrattuale applicabile di inadempimento dell’utente. L’art. 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori delle telecomunicazioni e utenti (Allegato A, Delibera Agcom 173/07/Cons) prevede i casi tassativi in cui l’operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo *“ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti.”*

Ha rilevato infine che l’utenza risulta migrata verso altro operatore in data 08.04.17 lasciando una morosità pari ad € 825,85, dovuta al mancato pagamento dei conti telefonici dal n.5/15 al 4/17. Ha osservato che il comportamento dell’utente nell’omettere il pagamento dei conti telefonici nella loro totalità è contrario agli obblighi contrattuali.

Sulla base di quanto sopra, Tim Italia ha concluso per il rigetto dell’istanza.

Si dà atto che l’istante non ha presentato memorie di replica.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

#### Nel merito

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

Nel caso di specie l'istante lamenta anzitutto l'asserita applicazione di un'offerta commerciale diversa da quella a cui aveva aderito.

L'operatore sostiene di avere applicato le condizioni convenute in occasione della stipula del contratto e di aver successivamente adempiuto agli obblighi informativi tramite l'invio dell'apposito modulo di conferma.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

Il contratto concluso dall'istante rientra nell'ambito dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art.50 e segg. del Codice del Consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla Delibera n. 664/06/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione.

Attesa la contestazione dell'utente, si tratta di accertare se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso e assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt.52 e 53 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine stabilito (art.64). Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo. Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, ovvero: le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire "*prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza*" (art.52); l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell'art.52 "*prima od al momento dell'esecuzione del contratto*" (art.53); il diritto del consumatore di recedere senza penalità e senza obbligo di motivazione entro dieci giorni lavorativi, decorrenti dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi informativi di cui all'art.52 "*qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto.*"(art.64, co.1 e 65, co.2, lett.b).

Sulla scorta della normativa generale, la Delibera 664/06/CONS ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore di TLC che adotti la tecnica "a distanza" per la stipula dei contratti di telefonia; ciò in considerazione di un ambito caratterizzato da costante evoluzione tecnologica e concorrenzialità del mercato, dove le capacità di orientamento e valutazione del consumatore sono oltremodo sollecitate e si postula l'esigenza di configurare uno *jus poenitendi* rafforzato e di agevole esercizio, soprattutto quando la proposta sia telefonica.

Assume rilievo, allora, il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'art. 2 (*Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica*) che stabilisce, in linea generale, che la volontà inequivoca dell'utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero altro documento contrattuale anche elettronico, con la specifica che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulando ed il consenso informato dell'utente, " *possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, "sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente"* ; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l'invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all'art.53, comma 1 del Codice del Consumo (condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso, recapiti del gestore per i reclami, servizi di assistenza e garanzie), nonché delle informazioni di cui all'art.52, quelle cioè relative al contratto concluso (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo ecc.).In alternativa al modulo di conferma, l'operatore può redigere un vero e proprio contratto in base alle informazioni risultanti dal *vocal order*, ed inviarlo all'utente per la sottoscrizione, " *al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto* " (comma 7).

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per telefono, mediante presa visione di un documento scritto, al fine di verificare la rispondenza delle 6 condizioni all'offerta prospettata e di poterci ripensare.

Nella fattispecie, Telecom ha prodotto il modulo di conferma, recante data 16.07.2015, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 Codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore ha altresì comunicato al titolare dell'utenza telefonica che, ove avesse riscontrato un errore nell'attribuzione dell'offerta, avrebbe potuto richiedere la correzione dei dati, a mezzo di fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa.

Al riguardo l'utente dichiara di aver effettuato numerose segnalazioni circa la difformità della fatturazione rispetto all'offerta a cui aveva aderito, ma agli atti non ha prodotto alcun documento da cui si evincono gli eventuali reclami inoltrati.

Pertanto, in mancanza di tale prova, si deve necessariamente far riferimento ai reclami indicati e riscontrati dal gestore.

Quest'ultimo nella propria memoria, infatti, sostiene che l'istante, in data 30.07.16, ha inoltrato un reclamo con cui contestava l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello prescelto.

Tuttavia nella lettera di riscontro dell'01.09.2016, la Telecom nulla riferisce in merito alla problematica lamentata dall'utente. L'operatore si limita a dichiarare che *"Il profilo Tuttofibra sarà fatturato a partire dal 15.07.2015"*.

Pertanto, da quanto prodotto dall'operatore, si rileva che l'utente non ha ricevuto alcun riscontro alla segnalazione circa la difformità del piano tariffario richiesto, atteso che la società convenuta nella comunicazione dell'01.09.16 si è semplicemente limitata a confermare l'offerta inviata nel modulo di conferma senza fornire alcun chiarimento utile in ordine a quanto lamentato dal cliente, risultando pertanto inadempiente rispetto all'obbligazione assunta in occasione della stipula telefonica del contratto.

In considerazione dei mancati adempimenti contrattuali da parte del gestore su rilevati, sorge il diritto dell'istante a vedersi riconosciuto il pagamento del servizio alle effettive condizioni originariamente pattuite.

A questo riguardo si evidenzia che:

- l'utente non ha precisato le condizioni dell'offerta, cui asserisce aver aderito, né le stesse sono altrove reperibili;
- l'utente non ha prodotto copia delle fatture pervenutegli, né la prova del pagamento delle somme delle quali chiede il rimborso;
- l'utente non ha indicato nelle fatture prodotte dall'operatore quali importi fossero difformi da quelli dell'offerta, essendosi limitato a dichiarare nell'istanza introduttiva del procedimento *"una difformità della fatturazione rispetto al contratto stipulato"*.

Considerato quanto sopra, le domande dell'utente di rimborso di importi eventualmente pagati e di storno di importi eventualmente non dovuti non possono essere accolte. A mero titolo di esempio, si possono citare quali precedenti in materia Corecom Lazio nn. 30/11, 71/11 e 16/12 (secondo cui la domanda dell'utente deve essere rigettata

nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente. In particolare, per ottenere il rimborso di spese - a detta dell'utente - indebitamente pagate, deve essere fornita la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture.

Al riguardo, la richiesta dell'istante sub *iii*) di liquidazione di un indennizzo relativa all'inadempimento del gestore per aver emesso una fatturazione difforme dal 15.07.15 (data attivazione offerta) all' 08.04.2017 (data in cui l'utenza risulta migrata verso altro operatore) deve essere interpretata quale richiesta relativa al cambio non richiesto del profilo tariffario, per cui si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 633,00, ai sensi dell'art. 8 comma 2 Delibera 73/11/CONS (indennizzo giornaliero di 1 euro x 633 giorni).

Da ultimo, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la doglianza relativa al mancato funzionamento della linea non appare meritevole di accoglimento in quanto risulta non provato il contestato disservizio.

In particolare, tenuto conto della disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c., *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda”*.

A tal riguardo l'utente, molto genericamente, sostiene che la linea si interrompeva ogni mese e fa riferimento a reclami senza fornire alcuna indicazione a sostegno, nel senso che non ha precisato né il numero di segnalazioni fatte, né le date e né i periodi in cui i disservizi si sono manifestati. In particolare, l'unica nota scritta, datata 14.02.17 prodotta dall'istante in copia al fascicolo istruttorio, si sostanzia in un atto monitorio e/o diffida al ripristino dello status quo ante, ed è priva di una qualsivoglia ricevuta che comprovi l'avvenuto invio; ciò la rende, dunque, inutile da un punto di vista indiziario. Inoltre, in essa non risulta indicato neppure il numero a cui è stata inviata. Pertanto non è dato riscontrare chi sia il destinatario e se sia stata inoltrata ai recapiti predisposti dall'operatore per segnalare disservizi e malfunzionamenti.

Ne segue che la Società non ha potuto avere contezza del guasto e non ha, quindi, potuto provvedere alla sua risoluzione.

A ben guardare, tuttavia, bisogna anzitutto rilevare come in proposito, l'operatore Tim, dalla documentazione in atti, abbia attribuito la sospensione del servizio ai ripetuti mancati pagamenti.

Dalla descrizione fattuale fornita e dai riscontri scritti prodotti da Telecom risulta che Tim dichiarava formalmente la correttezza delle tariffazioni applicate ma, ciononostante, l'utente pagava solo parzialmente.

Da qui l'inizio di una cosciente ed informata morosità, considerati i solleciti di pagamento ricevuti, che, in periodi non meglio specificati né dall'utente né dall'operatore, hanno condotto a più sospensioni dei servizi nel tempo.

Più in particolare, relativamente all'asserita illegittima sospensione dei servizi ed alla richiesta di rimborso di quanto pagato rispetto a fatture successive alla sospensione, si esprimono le seguenti considerazioni.

Uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS.

Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: *"1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*.

Il predetto art. 5 non prevede con quale modalità l'utente debba essere preavvertito della sospensione del servizio in caso di morosità. In forza del principio generale di libertà della forma (Cass. Sent. n. 3245/2012) va ritenuta valida anche la modalità telefonica così come indicata e prevista dall'art. 20 delle C.G.A. rubricato "Sospensione per ritardato pagamento in cui si stabilisce che *"Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata."*

Nella fattispecie in esame l'operatore dichiara che l'utenza risulta migrata verso altro operatore in data 08.04.17 lasciando una morosità pari ad € 825,85, dovuta al mancato pagamento dei conti telefonici dal n.5/15 al 4/17.

Telecom produce nota del 01/09/15 con cui dava riscontro alla segnalazione dell'utente per informarlo della correttezza degli importi dallo stesso segnalati in quanto conformi al profilo "Tutto Fibra" attivo sulla relativa linea.

In ordine al conto 4/15, inoltre, Telecom inviava sollecito di pagamento in data 13/08/15 con preavviso della possibile sospensione del servizio in caso di mancato pagamento entro il termine di dieci giorni dalla data di ricevimento della predetta lettera. E continuerà ad inviare comunicazioni dello stesso tenore anche a fronte del mancato pagamento del conto 5/15 (sollecito del 20.10.15) e del conto 6/15 (sollecito del 15.12.15).

Come già rammentato, le norme di settore considerano legittima la sospensione effettuata a fronte di mancati pagamenti degli importi contestati quando questi non vengano neanche parzialmente saldati quantomeno per la parte ritenuta dovuta.

Inoltre come risulta dalla documentazione in atti, la sospensione è stata posta in essere dall'operatore legittimamente, come dimostrano le lettere di sollecito e preavviso di sospensione prodotte e dalle comunicazioni telefoniche effettuate ai sensi dell'art. 20 delle C.G.A. Quindi, alla luce di quanto argomentato, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante per l'asserita illegittima sospensione della linea.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento cd ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS

#### **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 31 ottobre 2017, prot. n.10956/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, di € **633,00** (seicentotrentatré/00) a titolo di indennizzo, ex art 8, comma 2, allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS;
2. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo della somma di € **100,00** (cento/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

