



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

**Deliberazione n. 20/2019**

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

L'anno duemiladiciannove, il giorno 17 del mese di maggio 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.20 /2019**

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

**(Prot. n. 886/C del 25 gennaio 2018)**

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

NELLA riunione del 20/052019;

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 25 gennaio 2018, prot. n. 886/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**

Il Sig. [REDACTED], titolare di un contratto con la Tim S.p.A. riguardante utenza fissa privata, dichiara di aver richiesto, con raccomandata a.r. del 6/04/2016 al gestore dell’utenza, la cessazione della predetta linea. Poiché la linea non veniva cessata e continuava a ricevere le relative fatture, l’utente presentava istanza per il tentativo di conciliazione presso il Co.re.com di Basilicata.

Seguiva l’udienza di conciliazione del 25/05/2017 con raggiungimento di un accordo tra le parti, in base al quale la Tim S.p.A. si impegnavo a stornare la posizione debitoria, a riconoscere un indennizzo pari a 100,00 euro per il ritardo nella disattivazione e a disattivare la linea.

Successivamente, in data 13/10/2017 a fronte della mancata disattivazione della linea, il Sig. Darimini presentava nuovamente istanza per il tentativo di conciliazione presso il competente Co.re.com, tenutosi il 24/01/2018 e conclusosi con il mancato accordo tra le parti.

In base a tali premesse, il Sig. [REDACTED] ha presentato in data 25/01/2018, l’istanza di definizione della controversia al Co.re.com di Basilicata con la quale ha richiesto:

- 1. la corresponsione dell’indennizzo per ritardo nella disattivazione della linea a far data dal 25/05/2017 e sino all’effettiva cessazione della linea;*
- 2. il pagamento delle spese per l’espletamento della procedura.*

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

L’Operatore Tim ha depositato in data 15 marzo 2018 la memoria difensiva, nella quale ha dichiarato che l’utenza in questione è cessata in data 18/10/2017 e di non aver

potuto cessare prima l'utenza per "assenza del codice fiscale e di aggiornamento certificazione del cliente in CRM".

Il gestore, ha altresì affermato e documentato – allegando il retro cartellino degli storni - di aver provveduto a stornare tutte le fatture addebitate all'istante, a partire dalla data di richiesta della cessazione della linea e sino alla data dell'effettiva disattivazione.

La Tim S.p.A. ha precisato di aver già indennizzato l'utente con la corresponsione di € 100,00, come da verbale di accordo di conciliazione del 25/05/2017, sulla medesima questione.

La parte istante ha fatto pervenire tempestivamente controdeduzioni dove ha rilevato che il ritardo nella disattivazione della linea, per il quale l'utente ha presentato l'attuale istanza di definizione della controversia, attiene ad un periodo differente e, più precisamente, successivo rispetto a quello per il quale veniva raggiunto l'accordo conciliativo del 25/05/2017.

Ed in più ha fatto presente che l'Operatore Tim non aveva mai richiesto in precedenza al Sig. [REDACTED] la documentazione mancante a cui ha fatto riferimento solo nella memoria della corrente procedura.

### **3. Motivazione della decisione**

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

In via preliminare, dalla documentazione prodotta dalle parti e da quanto riportato dallo stesso operatore, risulta confermato il ritardo lamentato dall'istante nella disattivazione dell'utenza che veniva di fatto cessata il 18/10/2017, ossia circa cinque mesi dopo l'impegno assunto dalla Tim S.p.A. nel verbale di conciliazione del 25/05/2017.

Nè si ritiene giustificabile tale ritardo per le motivazioni addotte dall'operatore che non risulta abbia informato l'utente della necessità di integrare la documentazione per la disattivazione della linea, prima dell'instaurazione della procedura di definizione.

Risulta, altresì, dalla documentazione fornita dall'operatore, che tutte le fatture emesse nel periodo successivo alla richiesta di disattivazione della linea sono state stornate/rimborsate in favore dell'utente – più precisamente l'ultima fattura riporta come data di emissione il 9/01/2018 - in ossequio a quanto previsto dall'allegato A alla delibera n. 519/15 CONS "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", dove l'art. 8, comma 2, recita testualmente "In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia

*del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato".*

Per quanto attiene la richiesta dell'utente di indennizzo per ritardo nella disattivazione della linea non può quest'ultimo essere assimilato, per analogia nella ricezione di fatture indebite, alla previsione degli indennizzi stabiliti per l'attivazione di servizi non richiesti, ove la previsione di un indennizzo è volta a tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo di servizi a pagamento (delibera n. 18/16/CIR). Di contro, come da orientamento consolidato dell'Autorità (ex multis Delibera Agcom 116/17/CIR), a fronte del ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi, *"l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria".*

Pertanto, nonostante la presenza di fatturazione indebita, in quanto successiva all'efficace esercizio del diritto di recesso dell'utente, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, storno peraltro già adempiuto nella presente fattispecie.

Da tutto quanto precede, consegue che non è possibile riconoscere al Sig. Dirimini l'indennizzo di cui alla richiesta sub *i*).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo nella fattispecie in esame, ed in accoglimento della richiesta formulata sub *ii*), liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, considerato che l'istruttoria non ha evidenziato elementi giustificativi del ritardo nella disattivazione della linea e che proprio per tale ritardo l'utente che, nelle more, continuava a ricevere le relative fatture, è ricorso nuovamente al Corecom, prima in sede conciliativa e poi, a causa del mancato accordo, presentando istanza per la definizione della controversia.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], riguardo l'istanza GU14 avanzata in data 25/01/2018, prot. n. 886/C dall'istante [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 euro 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

