



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

Deliberazione n. 47/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]

[REDACTED] C/ TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 del mese di giugno 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.47 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 5203/C del 17 maggio 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/06/2018;

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 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 l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 17 maggio 2017, prot. n. 5203/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 *privata* n. [REDACTED] mediante formulario GU14, protocollato in data 17/05/2017, ha lamentato: 1) la modifica unilaterale delle condizioni tariffarie con la conseguente emissione di fatture difformi rispetto agli accordi assunti; 2) la mancata consegna dell'elenco telefonico anno 2015.

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

- a. *"Nella fattura n. [REDACTED] del 07.03.2016 le venivano addebitati €2,50 ossia i costi elenchi telefonici del 2015, consegna che sino ad oggi non è mai avvenuta";*
- b. *"Inoltre, Telecom, in maniera del tutto unilaterale, cambiava le condizioni contrattuali, aumentando di €1 al mese il costo dell'offerta TUTTO, così come si evince nelle fatture n. [REDACTED] del 05.08.2016 di 45,90- n. [REDACTED] del 06.09.2016 di 45,90- n. [REDACTED] del 06.10.2016 di €45,90. Si precisa che prima l'offerta aveva un costo di €44,90 (fattura n. [REDACTED] del 06.07.2017".*

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

- i) *"rimborso di un totale di 5,50 così suddiviso: €2,50 addebitati per la consegna degli elenchi telefonici ad oggi mai avvenuta ed €1,00 addebitato in tre fatture quale aumento dell'offerta TUTTO";*
- ii) *"€2.000 a titolo di indennizzo per aver la Telecom cambiato in maniera del tutto unilaterale le condizioni contrattuali. La Telecom ha assunto un atteggiamento commerciale scorretto e merita la condanna all'indennizzo"*

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 25.09.2017, ha esposto *"che sulle fatture contestate, venivano addebitati solo i costi dei servizi usufruiti dall'istante. Difatti sul conto di marzo 2016 venivano addebitate le spese di consegna dell'elenco telefonico pari ad €2,50 di cui l'istante non ha mai lamentato la mancata ricezione"*.

Ha rilevato che *“la segnalazione è elemento indispensabile affinché l’operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. La mancanza di reclami esime l’operatore telefonico da ogni tipo di responsabilità inerente un qualunque disservizio lamentato dall’istante. Nella fattispecie in oggetto, la società convenuta non ha mai ricevuto alcun reclamo alla mancata ricezione dell’elenco telefonico, pertanto, non poteva essere a conoscenza dell’eventuale disservizio in tale sede sollevato dall’istante”*.

Ha precisato, inoltre che *“anche delle dovute comunicazioni allegate ai conti di aprile 2015 e giugno 2016, nessuna richiesta di rinuncia al servizio di consegna dell’elenco telefonico è mai pervenuta alla società convenuta.”*

Infine, in merito all’aumento pari ad € 1,00 al mese del canone mensile dell’offerta Tutto, ha specificato che *“a partire dal 01.08.2016, l’istante era stato posto a conoscenza della variazione contrattuale, con comunicazione allegata al conto telefonico di Giugno 2016, con il quale si comunicava che a decorrere dal 1 Agosto 2016, il costo mensile del canone offerta Tutto, sarebbe aumentato, passando da € 44,90 al mese ad € 45,90 al mese. Nella stessa comunicazione l’istante veniva avvertito della possibilità di recedere dal contratto senza costi, nel caso non volesse accettare detta variazione, dandone comunicazione scritta entro il 31 Giugno 2016. Agli atti non risulta nessuna richiesta di recesso da parte dell’istante”*. Ha osservato che *“L’art. 70 del Codice delle comunicazioni Elettroniche, prevede che gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purchè rispettino gli adempimenti stabiliti nella predetta norma (comunicazione all’utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l’utente non accetti le nuove condizioni”*.

Ha dedotto quindi che *“qualora l’operatore abbia adempiuto al disposto di cui all’art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima e lo strumento di tutela a disposizione dell’utente, è quello del recesso senza penali”*.

Ha evidenziato altresì che *“l’allegato 1 delibera AGCOM n. 519/15/CONS prevede al punto 2 : la comunicazione in fattura è effettuata tramite avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni , con caratteri tali da richiamare l’attenzione degli utenti recante la seguente intestazione: COMUNICAZIONE IMPORTANTE MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI CONTRATTO o similare”*.

Ha concluso statuendo che *“la società convenuta ha adempiuto correttamente a quanto stabilito nelle norme summenzionate, avendo comunicato la variazione contrattuale con le modalità previste dalla normativa vigente”*. Infine ha osservato che *“Le C.G.A. all’art. 23 prevedono che “ i reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura in contestazione all’indirizzo indicato nella stessa. Tuttavia nessun reclamo è mai pervenuto al riguardo”*.

Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

L'istante con memoria di replica, presentata a mezzo mail in data 28.09.2017, nel riportarsi integralmente a quanto dedotto ed eccepito nelle precedenti istanze ha precisato che: *“L'istante in più occasioni ha contattato il call center della Tim lamentando la mancata consegna dell'elenco telefonico. Al contempo a seguito dell'aumento dei costi di servizi di telefonia e adsl, l'istante ha chiamato il call center per avere informazioni sull'aumento dei costi dei suddetti servizi e non avendo mai avuto alcuna risposta esauriente e precisa, ha ritenuto opportuno rivolgersi al CO.RE.COM”*.

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 dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La richiesta della parte istante di cui al punto i), avente ad oggetto la restituzione delle somme corrisposte all'operatore non merita accoglimento.

Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, non risulta alcun tracciamento, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM.

A tal proposito, la delibera AGCOM n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità per inadempimento dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo al gestore.”* (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre).

Si rileva, peraltro, che l'utente non abbia nemmeno fornito prova di aver effettivamente pagato gli importi di cui ha chiesto la restituzione, né tanto meno, di aver avanzato all'operatore, prima di adire codesto Comitato, alcuna contestazione circa gli importi addebitati.

A mero titolo di esempio, si possono citare quali precedenti in materia e le delibere 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).

In ordine alla richiesta di indennizzo di cui al punto ii), anch' essa non è meritevole di accoglimento.

L'istante ha lamentato le variazioni contrattuali, di natura economica, apportate al contratto di abbonamento " Tutto", con atto unilaterale del gestore.

Tuttavia dagli atti istruttori si evince che la società Telecom ha adempito agli obblighi informativi nei confronti dell'utente, prescritti dalla vigente normativa in materia di contratti a distanza con operatori di comunicazioni elettroniche, e precisamente dall'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nonché dalla Carta dei Servizi del predetto gestore e dalle Condizioni generali di abbonamento. Da tale disposizione discende espressamente l'obbligo, a carico del gestore, di notificare al domicilio dell'abbonato, e con un preavviso di almeno trenta giorni, le previste variazioni contrattuali degli abbonamenti in essere, inclusa l'informativa allo stesso circa le modalità per l'eventuale esercizio del diritto di recesso. Obblighi informativi, si ripete, che nel caso di specie il gestore qui considerato risulta aver adempiuto nei confronti dell'istante, la cui pretesa di rimborso appare, per ciò stesso, infondata.

Ne consegue l'integrale rigetto dell'istanza. Le spese di procedura si compensano integralmente tra le parti.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], relativa all'istanza GU14 presentata in data 17 maggio 2017, prot. n.5203/C, dalla Signora [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

il rigetto dell'istanza.

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

