



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

Deliberazione n. 50/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [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.50 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 5950/C del 7 giugno 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 7 giugno 2017, prot. n. 5950/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] ha rappresentato che nel novembre del 2015 aderiva all'offerta "Tutto voce" di TIM per la fonia al costo di € 29,00 al mese, comprensivo dei costi per traffico urbano, interurbano e verso cellulari; in precedenza, sulla sua utenza privata era attivo il profilo tariffario "Voce Senza Limiti".

L'istante contestava le fatture ricevute dalla compagnia telefonica in cui gli venivano addebitati costi a suo dire eccessivi, non conformi alle condizioni contrattuali sottoscritte in sede di attivazione del servizio richiesto.

Contestava altresì il malfunzionamento della linea telefonica nel periodo compreso tra l'01/03/2016 e il 10/04/2016 nonché l'interruzione della linea telefonica a far data dal 10/04/2016; riferiva di aver segnalato il disservizio al 191 e che nonostante l'intervento dei tecnici della Tim, il guasto non veniva riparato a causa delle pessime condizioni delle schede della cabina telefonica, secondo quanto riferito dagli stessi tecnici.

Per tali motivi, veniva richiesto l'intervento del Corecom in sede di conciliazione con istanza del 10/05/2016, ma l'udienza fissata per il 21/03/2017 si concludeva senza accordo tra le parti.

Con istanza del 26/04/2017 veniva avviato il procedimento previsto dall'art. 14 del Regolamento.

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

- i) rimborso delle fatture regolarmente pagate, relativamente agli importi eccedenti quello previsto dall'offerta attiva sulla propria utenza, vantando un credito complessivo di € 152,27;
- ii) rimborso di € 94,55 corrisposto per le fatture di marzo e di aprile emesse nonostante il malfunzionamento della linea telefonica per il periodo che va dall'1/03/2016 al 10/04/2016 e l'interruzione della stessa linea dal 10/04/16 alla data dell'avvio del procedimento;
- iii) lo storno della fattura del 5 maggio 2016 [REDACTED] di € 33,45 e della fattura del 7 giugno 2016 [REDACTED] di € 27,94, per un totale di € 61,39,

- quali costi addebitati ingiustamente nel periodo di malfunzionamento/interruzione della linea telefonica;
- iv) indennizzo di € 2.000,00 per i danni subiti, oltre le spese della procedura.

2. La posizione dell'Operatore

Con memoria difensiva del 29 settembre 2017, la Telecom precisava che l'offerta "Tutto voce" era attiva sull'utenza intestata al Sig. [REDACTED] a far data dall'11/01/2016 e che in precedenza era attiva l'offerta "Voce" sin dal Novembre del 2015.

In riscontro al formale reclamo di parte istante del 20 febbraio 2016, espressamente riconosceva come indebita tale modifica contrattuale, appunto perché l'istante aveva richiesto il passaggio dall'offerta "Voce senza limiti" a quella "Tutto voce", tant'è che gli riconosceva un credito di € 60,76, per costi addebitati ingiustamente a seguito dell'attivazione dell'offerta "Voce", non richiesta, e provvedeva ad accreditare il predetto importo sul conto di Aprile 2016.

Quanto al disservizio lamentato dall'utente di malfunzionamento/interruzione della linea telefonica, l'operatore si è limitato ad affermare che nel periodo in contestazione era presente solo una segnalazione di guasto (20/02/2016), chiusa nei tempi previsti dalla normativa vigente, ma, in realtà, nulla riferiva né in merito alle motivazioni sottese alla segnalazione né all'esito della stessa; inoltre, escludeva la presenza di altre segnalazioni e, pertanto, respingeva ogni ulteriore addebito di responsabilità per non aver avuto cognizione dei disservizi lamentati dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito precisate.

Quanto all'istanza sub i) di rimborso delle fatture regolarmente pagate, relativamente agli importi eccedenti il costo contrattualmente previsto per l'offerta attiva sulla propria utenza, quantificati in € 152,27, occorre precisare quanto segue:

dalla documentazione allegata al fascicolo si evince che la fattura [REDACTED] emessa il 5/11/2015 di € 34,43 si riferisce al periodo 1/10-31/10/2015, periodo in cui era attiva l'offerta "Voce senza limiti" e pertanto è stata correttamente calcolata e nulla può essere riconosciuto all'istante a titolo di rimborso;

la fattura [REDACTED] del 7/12/2015 di € 91,00 è stata calcolata in parte sulla base dell'offerta Voce senza Limiti (sino al 4/11/2015), per cui risulta correttamente emessa; in parte secondo il profilo tariffario Voce (periodo dicembre 2015-gennaio 2016), indebitamente attivato dall'operatore, il quale, avendo riconosciuto l'indebito, ha

dimostrato di aver già provveduto a restituire sul conto aprile 2016 le somme calcolate sulla base del profilo tariffario non richiesto;

la fattura [REDACTED] dell'8/01/2016 di € 77,28 è stata calcolata sempre sulla base del profilo tariffario Voce ed è riferita al periodo 1/12-31/12 2015; anche in tal caso, i relativi importi sono stati riconosciuti dalla stessa compagnia telefonica come non dovuti, e, infatti, sono stati stornati nella fattura [REDACTED] (conto aprile 2016):

infatti, in tale fattura a fronte di un totale in addebito di € 55,34 e di un accredito in favore dell'istante di € 116,10, veniva effettuato uno storno, con conseguente accredito residuo di € 60,76, che la compagnia telefonica ha provveduto regolarmente a rimborsare all'istante, come da nota del 23/05/2016 depositata in giudizio.

Quanto alla richiesta sub ii) va detto che, contrariamente a quanto asserito dall'istante, la fattura [REDACTED] del 5/02/2016 di € 60,40 si riferisce al periodo 11-31 gennaio 2016 ed è stata calcolata sulla base del profilo tariffario "Tutto voce", per cui nulla può essergli riconosciuto, e lo stesso discorso vale per la fattura [REDACTED] del 7/03/16 in cui vengono addebitati i costi per il consumo telefonico relativo al periodo 1-29 febbraio 2016, computati sulla base del profilo tariffario "Tutto voce", per cui non è vera la circostanza riferita dall'istante, secondo cui tali costi sarebbero stati indebiti perché relativi al periodo di malfunzionamento/interruzione della linea telefonica; infatti, tali disservizi, secondo quanto riferito dallo stesso utente, si sarebbero verificati in epoca successiva a quella a cui si riferiscono i predetti conti, e precisamente nei mesi di Marzo e Aprile 2016, e del resto, dal dettaglio del traffico in fattura si evince un consumo per traffico telefonico in uscita che attesta il regolare utilizzo del telefono, pertanto, la domanda di rimborso non può essere accolta.

Quanto alla richiesta sub iii), la stessa non può trovare accoglimento, in quanto rappresenta una mera duplicazione di quanto già richiesto al sub ii) sebbene con riferimento ad altro periodo di fatturazione: infatti, in un caso l'utente lamenta il costo addebitato nei conti febbraio- marzo 2016; nelle controdeduzioni alla memoria Tim, la stessa richiesta viene fatta con riferimento ai conti maggio-giugno 2016; in ogni caso, la stessa non può essere accolta, perché nella documentazione allegata in sede istruttoria, manca proprio il dettaglio del traffico relativo ai conti maggio-giugno 2016, di cui è stato depositato solo il frontespizio, e che ove allegati avrebbero potuto dimostrare l'effettiva assenza di consumi, e quindi l'indebita richiesta di pagamento da parte dell'operatore, con conseguente riconoscimento di un eventuale rimborso; a ciò deve aggiungersi che non risulta depositato alcun formale reclamo da parte dell'istante (fax mail, raccomandata...) idoneo a provare di aver messo l'operatore in condizione di venire a conoscenza del problema, oltre che del suo eventuale inadempimento in merito alla risoluzione del problema medesimo, né ad oggi è dato sapere se la linea telefonica risulta interrotta o meno; pertanto, in mancanza di qualsivoglia elemento di prova a sostegno di

quanto affermato dall'istante in merito al presunto inadempimento della controparte, la domanda da questi formulata appare generica ed infondata e come tale non accoglibile.

Infine, quanto alla richiesta sub iv) il riferimento generico all'indennizzo di € 2.000,00, per i danni subiti, senza alcun riferimento ad uno specifico disservizio lamentato, rende la domanda generica e non circostanziata, tale da impedire alla controparte di prendervi posizione, ed all'organo giudicante, di valutarne la fondatezza.

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 7 giugno 2017, prot. n. 5950/C, dal Sig. [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

