



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

**Deliberazione n. 60/2017**

**OGGETTO:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]  
[REDACTED] C/ TIM ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciassette, il giorno 18 del mese di settembre 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.60 /2017**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**C/ TIM ITALIA S.P.A.**

**(Prot. n. 6175/C del 16 giugno 2016)**

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

NELLA riunione del 18/9/2017;

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 l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 16 giugno 2016, prot. n. 6175/C, contro Tim Italia 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 dell'istante**

La Sig.ra [REDACTED] titolare di un contratto con l'Operatore TIM Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, TIM), dichiara di essersi vista richiedere più volte il pagamento di una fattura mai ricevuta da parte del Gestore e di aver subito, a causa della presunta morosità maturata in relazione al predetto conto telefonico, la sospensione amministrativa del servizio telefonico dal 15 gennaio 2016 al 22 marzo 2016, data in cui la linea 0835673325 sarebbe stata riattivata solamente in seguito alla presentazione di istanza ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS dell'Autorità Garante per le Comunicazioni.

In base a tali premesse, la Sig.ra [REDACTED] ha richiesto:

- i) Lo storno delle fatture non pagate;
- ii) L'indennizzo per la sospensione del servizio;
- iii) che l'Autorità prendesse nei confronti dell'Operatore "misure sanzionatorie";
- iv) Il "risarcimento per danni esistenziali".

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

L'Operatore TIM ha depositato memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento. Nelle predette memorie, il Gestore evidenziava come la fattura oggetto di contestazione fosse stata emessa, in realtà, nei confronti del Sig. [REDACTED], precedente intestatario della linea n. [REDACTED] cui era subentrata, anche in seguito a precedente conciliazione in merito, la Sig.ra [REDACTED]. La fattura contestata, emessa nel mese di novembre 2015, seppure intestata a diverso soggetto, avrebbe riguardato, tuttavia, un periodo in cui l'utenza era già nella disponibilità ed utilizzata dalla Sig.ra Pomarici.

La morosità maturata riguardo alla predetta fattura avrebbe determinato, in seguito ai solleciti telefonici del 24.12.2015 e del 21.01.2016, la sospensione della fornitura del servizio, così come previsto dall'art. 20 delle Condizioni Generali di Abbonamento del Gestore TIM.

La Sig.ra [REDACTED] ha fatto pervenire controdeduzioni nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento del 27.09.2016.

In tali memorie, parte istante rilevava come non fosse stata fornita alcuna autorizzazione a dare una diversa intestazione alle fatture riguardanti la linea [REDACTED] e che, in ogni caso, essendosi definitivamente concluso il precedente rapporto contrattuale in essere con il Sig. [REDACTED], non vi sarebbe stato alcun modo di accedere alla situazione contabile del precedente utilizzatore e, quindi, di apprendere non solo del contenuto, ma anche della stessa esistenza della fattura, che veniva, pertanto, nuovamente contestata.

Parte istante, inoltre, sottolineava come, in realtà, la Compagnia telefonica non avesse dato alcun preavviso circa la sospensione della linea telefonica.

### **3. Motivazioni della decisione**

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

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alla domanda formulata nell'istanza depositata sub iii) e sub iv), ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia escluda ogni richiesta risarcitoria e sia viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, pare evidente come debba considerarsi esclusa per questo Ufficio la possibilità di pronunciarsi sulla richiesta di applicare "misure sanzionatorie" al Gestore, dato che la stessa risulta esulare dall'oggetto della definizione così come individuato dal citato articolo; né potrà essere esaminata, stante l'esclusione della possibilità di pronunciarsi su richieste di tipo risarcitorio, la domanda di "risarcimento per danni esistenziali".

L'istanza formulata sub i) deve ritenersi ammissibile e parzialmente fondata, nei termini che si vanno ad esporre.

Indipendentemente dal soggetto cui la fattura sia intestata, pare evidente come il Gestore TIM consideri la Sig.ra [REDACTED] come l'utente cui la fattura emessa nel novembre del 2015 in relazione alla linea n. [REDACTED] debba essere addebitata. La Sig.ra [REDACTED] tuttavia, contesta di aver mai avuto contezza del predetto conto telefonico e continua a contestarne il contenuto.

Deve evidenziarsi come, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (cfr. Cass. Civ. 17 febbraio 2006) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la

conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'Operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cfr. Cass. Civ. n. 10313/04). Nel caso specifico, nelle memorie di replica, parte istante ha nuovamente contestato la fattura in esame; ne consegue che la Società TIM aveva l'onere di dimostrare la correttezza dei dati posti a base della fattura; non essendo stata prodotta altra documentazione in merito (né circa la circostanza che la Sig.ra Pomarici abbia mai avuto la possibilità di accedere precedentemente al predetto conto telefonico), il Gestore non ha soddisfatto il predetto onere.

Pertanto, deve essere accolta la richiesta di storno relativo al conto telefonico emesso dal Gestore in data 05.11.2015 di euro 41,71.

Quanto alla richiesta formulata sub ii) e, cioè, di corresponsione di un indennizzo a causa della subita sospensione del servizio per la presunta maturata morosità, sarà necessario verificare se l'Operatore, nel disporre la sospensione amministrativa del servizio, abbia rispettato le disposizioni di cui all'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS: *"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. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione; b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura."*

Pertanto, secondo quanto disposto dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS, l'Operatore non può procedere con la sospensione amministrativa del servizio per morosità senza, anzitutto, aver dato un congruo preavviso. Nel caso specifico, anche volendo prescindere dalla circostanza che parte istante aveva contestato la fattura del novembre del 2015, il Gestore TIM non fornisce alcuna prova di aver dato un congruo preavviso circa la possibilità che il servizio venisse sospeso a causa della

morosità maturata.

Sul punto, l'Operatore convenuto ritiene di aver fornito dei preavvisi telefonici, in adempimento di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Tuttavia, deve evidenziarsi come l'utente contesti di aver ricevuto i predetti preavvisi e che, in tal caso, graverà sulla Società convenuta l'onere di dimostrare che vi siano tutti i presupposti necessari per procedere con la sospensione. La Società TIM non ha fornito alcuna dimostrazione in tal senso.

Ne consegue, pertanto, il diritto di parte istante a vedersi riconoscere l'indennizzo per illegittima sospensione amministrativa del servizio.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 15 gennaio 2016, data in cui parte istante dichiara di essersi vista sospendere il servizio e il *dies ad quem* nel giorno 22 marzo 2016, data in cui la Sig.ra [REDACTED] dichiara di essersi vista riattivare il servizio. I giorni di totale sospensione amministrativa del servizio sono, pertanto, 68.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applicherà l'art. 4, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che, "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*". Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 510,00 (euro 7,50 x 68 giorni di sospensione).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

#### **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 avanzata in data 16 giugno 2016, prot. n. 6175/C, dall'utente [REDACTED] nei confronti di Tim Italia S.p.A..

#### **Delibera**

La Società Tim Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) degli

importi addebitati nella fattura del novembre 2015 in relazione alla linea n. 0835673325;

- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 510,00 a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio;
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 80,00 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.

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

