



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

Deliberazione n.82/2018

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

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 del mese di dicembre 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. 82/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 11903/C del 27 novembre 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/12/2018;

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 27 novembre 2017, prot. n. 11193/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 16 gennaio 2017 l’istante riceveva da un agente Tim l’offerta commerciale “Tutto 1 Canale”, così strutturata:

- chiamate illimitate verso i numeri fissi e mobili nazionali;
- servizi telefonici supplementari (chi è; avviso di chiamata; trasferimento di chiamata) inclusi;
- trasferimento di chiamata in caso di guasto, incluso;
- accesso ad Internet con velocità fino a 100 Mbps in downstream, fino a 30 Mbps in upstream con banda minima garantita;
- router wi-fi installato a cura di un tecnico, presso la sede del richiedente, senza alcun costo.

Il costo totale in bolletta previsto da contratto per tale offerta avrebbe dovuto essere pari ad € 30,00 iva esclusa per i primi 48 mesi, e poi € 25,00 al mese, iva esclusa, per sempre.

La predetta offerta, con riferimento alla linea Internet, precisava che qualora l’area non risultasse coperta da fibra ottica, sarebbe stata garantita una velocità ADSL fino a 20 Mbps in downstream e fino a 1 Mbps in upstream.

Sin dalla prima fattura, ricevuta in data 06.04.2017, l’istante notava alcune anomalie per costi addebitati non giustificati e comunque difforni rispetto a quanto previsto nella proposta contrattuale a cui aveva aderito.

Per tali motivi, in data 9 giugno 2017, procedeva alla contestazione della prima fattura n. [REDACTED] del 06.04.2017, avendo riscontrato in quella occasione che sulla propria utenza era attiva l'offerta "Linea Valore +" quanto alla fonia e la "Tutto senza limiti ADSL" quanto alla connessione Internet, difforme rispetto alla proposta cui aveva originariamente aderito.

Inoltre, lamentava ritardi nell'attivazione della linea Internet, infatti mentre la linea fissa era stata attivata in data 03.02.2017, la linea ADSL veniva attivata soltanto in data 31.03.2017; decideva pertanto di non pagare i conti Telecom, anche perché non riceveva alcun riscontro agli svariati reclami inoltrati alla compagnia telefonica rispettivamente in data 9.06.2017; 19.06.2017; 06.07.2017 e 05.09.2017.

Lamentava inoltre l'arbitraria interruzione dei servizi dal 24.06.2017 al 13.07.2017; per tale motivo depositava formulario GU5 del 06.07.2017, riuscendo così ad ottenere l'immediato ripristino dei servizi interrotti.

Per i fatti così esposti, l'istante chiedeva l'intervento del Corecom, depositando istanza per il tentativo di conciliazione in data 19.06.2017, ma il procedimento si concludeva con un verbale di mancato accordo. In data 27.11.2017, lo stesso presentava istanza per la definizione della controversia ai sensi degli art. 14 e succ. All. A) della Delibera n. 173/07/Cons, ribadendo le doglianze e le richieste già prospettate in sede di conciliazione.

In sintesi, l'istante richiedeva:

1. lo storno delle fatture insolute [REDACTED];
2. l'indennizzo per la ritardata attivazione della linea ADSL;
3. l'indennizzo per l'arbitraria sospensione dei servizi per il periodo dal 24/06/2017 al 13/07/2017;
4. l'indennizzo per la mancata risposta agli svariati reclami formulati alla compagnia telefonica;
5. l'indennizzo per violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza contrattuale, nonché per violazione degli obblighi informativi.

2. La posizione dell'Operatore

La società Tim Spa, nella propria memoria difensiva, precisava quanto segue:

- 1) l'utenza in contestazione risultava rientrata in Telecom in data 03.02.2017 per la fonia e in data 31.03.2017 per la linea Internet; il ritardo nell'attivazione della linea ADSL era dovuto al fatto che c'erano state varie rimodulazioni delle date di appuntamento con il tecnico Telecom per l'installazione del router, non imputabili alla stessa società, che avevano procrastinato i tempi di attivazione del servizio.

- 2) il profilo tariffario attivato era denominato “Linea valore +” e “Tutto senza limiti ADSL 20 mega + router”: in particolare, l’offerta prevedeva che il router venisse acquistato ad un prezzo di € 6,10 per 24 mesi; la conferma di adesione a tale offerta veniva inoltrata all’utente in data 03.04.2017 ed i servizi in essa contenuti risultavano attivi dal 31.03.2017; ove l’utente avesse voluto recedere dalle condizioni contrattuali applicate, avrebbe potuto esercitare il relativo diritto nei termini contrattualmente previsti; tuttavia, non risultava pervenuta alcuna richiesta in tal senso, né eventuali reclami.
- 3) i reclami riguardanti gli importi addebitati in fattura dovevano essere inoltrati alla compagnia telefonica entro i termini di scadenza della fattura oggetto di contestazione;
- 4) la sospensione dei servizi avveniva a causa della morosità dell’istante, non avendo questi provveduto al pagamento dei conti telefonici 3/17; 4/17; e 5/17, entro la rispettiva data di scadenza, neanche limitatamente alle voci non oggetto di contestazione.

In base a tale ricostruzione dei fatti, l’operatore non ravvisava elementi di responsabilità a proprio carico e chiedeva pertanto il rigetto delle richieste formulate dall’istante.

3. Motivazione della decisione

a) Sulla scarsa trasparenza in fase precontrattuale e sull’attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti:

Le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell’esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Inoltre, si deve evidenziare che il gestore di comunicazioni elettroniche risponde, ai sensi dell’articolo 1228 c.c., dell’operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore. Qualora il consulente del gestore, fornisca informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero o che sono, comunque, idonee ad indurre, e in concreto hanno indotto, in errore il consumatore, riguardo all’esistenza o natura del prodotto o alle sue caratteristiche principali, emerge un comportamento commerciale scorretto, che fonda perciò il diritto dell’utente al riconoscimento di un equo indennizzo.

Nel caso concreto, confrontando la proposta inviata dall’agente Tim all’utente tramite mail, (prodotta in atti), con quella allegata alla memoria difensiva della compagnia telefonica, si notano evidenti discrepanze: in particolare, nella prima, si legge

che l'attivazione della linea Internet poteva avvenire alle condizioni ivi specificate solo in caso di copertura dell'area da fibra ottica; in più, quanto al router, non viene specificato il costo per la fornitura dello stesso. Nella proposta contrattuale prodotta dall'operatore, al contrario, era prevista l'attivazione della linea ADSL, con caratteristiche e costi totalmente difforni.

Risulta quindi evidente che l'attivazione del servizio ADSL mediante l'offerta denominata "Tutto senza limiti", è avvenuta in assenza di espressa richiesta in tal senso da parte dell'istante. Lo stesso, infatti, ha provato di aver inoltrato diversi reclami all'operatore per contestare la detta attivazione, e la circostanza risulta confermata dalla documentazione esibita in atti dalla stessa società convenuta. È pur vero che con la conferma di adesione del 3.04.2017, inviata all'utente, contenente il riepilogo delle condizioni economiche e l'indicazione circa le modalità per l'esercizio del diritto del recesso, l'utente avrebbe potuto esercitare, nei termini di legge, il recesso da tale contratto. Tuttavia, l'istruttoria ha accertato che la condotta dell'utente, comprovata dall'esistenza di numerosi reclami formulati in diversi momenti all'operatore, ha reso inequivocabile la sua assenza di volontà a mantenere attiva la fornitura suddetta; e ciò, pur in mancanza di una comunicazione formale di recesso, esercitata nei termini di legge.

In altri termini, in atti risultano le diverse contestazioni dell'utente circa l'attivazione di detto servizio, senza che l'operatore abbia fatto alcunché per disporre la disattivazione del servizio contestato e per applicare le condizioni contrattuali di cui all'offerta dell'agente Tim. Ecco dunque, la riprova della condotta ingannevole posta in essere ai danni dell'utente.

A tal proposito va evidenziato che nell'allegato A della delibera n. 664/06/CONS (oggi modificata dalla delibera n. 519/15/CONS) si riconosce all'utente la facoltà di "opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta" e che, "in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni e servizi non richiesti, gli operatori non devono pretendere dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti...". Stante quanto appena esposto, deve concludersi che, non solo l'operatore Telecom non deve pretendere dall'odierno istante, alcun corrispettivo per il servizio attivato, ma che, anzi, deve farsi carico di ogni onere di disattivazione. L'utente ha, pertanto, diritto ad un indennizzo per ogni giorno di indebita attivazione del servizio, calcolato in base al parametro giornaliero risultante dall'art. 8, comma 2 del Regolamento, pari ad 1,00 € dal giorno dell'attivazione (03.02.2017, data di attivazione della linea fissa) sino alla proposizione dell'istanza di definizione del presente procedimento (27.11.2017) e quindi pari ad € 297,00 (297 giorni x € 1,00).

b) Sul ritardo nell'attivazione della linea ADSL.

Effettivamente risulta provato il ritardo nell'attivazione della linea ADSL: la linea fissa veniva attivata in data 02.03.2017, mentre la linea ADSL solo in data 31.03.2017 e la circostanza non viene smentita dalla compagnia telefonica.

Quanto alle motivazioni del ritardo, la compagnia telefonica si difende riferendo che a seguito di verifiche, erano emerse delle rimodulazioni degli appuntamenti fissati con il tecnico per l'installazione del router, non imputabili all'operatore. Tuttavia, quanto riferito non viene in alcun modo provato, per esempio tramite l'allegazione di un retro cartellino che avrebbe potuto evidenziare le date dei predetti appuntamenti non andati a buon fine; e del resto, la circostanza risulta smentita dallo stesso utente il quale, dal canto suo, riferisce che nonostante i vari appuntamenti fissati, il tecnico Tim non si era mai recato presso la sede della società.

In generale, secondo quanto previsto dall'Agcom in caso di inadempimento o di ritardo nell'attivazione di un servizio, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Nel caso di specie, l'utente viene messo in condizione di conoscere le ragioni sottese alla ritardata attivazione della linea Internet solo in data 20.06.2017, successivamente all'attivazione dell'offerta del 31.03.2017, e solo a seguito di diversi reclami da parte dell'istante.

Da carta dei servizi, visto che la linea telefonica fissa era già attiva, la compagnia telefonica avrebbe dovuto provvedere all'attivazione della linea ADSL entro un massimo di 50 giorni (essendo necessario l'intervento di un tecnico per l'installazione del router), e quindi la procedura si sarebbe dovuta completare entro il 7.03.2017, pertanto, il ritardo ammonta a 24 giorni. Ne consegue, il riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 1, del Regolamento, pari ad € 7,50 (raddoppiato) per ogni giorno di ritardo, e così per un totale di € 360,00, data la natura affari dell'utenza; del resto, l'indennizzo di cui al predetto articolo va riconosciuto anche per il verificarsi dell'ipotesi specifica prevista dal comma 2 dello stesso, avendo l'operatore violato gli obblighi informativi circa i tempi di realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, nonché per aver fornito spiegazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

c) Sull'interruzione/sospensione del servizio di telefonia.

La presente contestazione sollevata dall'istante non è fondata per le seguenti motivazioni.

Dalla documentazione prodotta dall'istante, non è stato dimostrato di aver provveduto al pagamento dei conti telefonici **3/17; 4/17 e 5/17**, entro la rispettiva data di scadenza, neanche limitatamente alle voci non oggetto di contestazione.

Per tale motivo, i servizi venivano sospesi dal 24/06/2017 al 13/07/2017, risultando non pagato il conto 3/2017; gli stessi venivano riattivati solo per effetto della richiesta fatta dall'utente tramite formulario GU5 del 06.07.2017; tuttavia, anche con riferimento ai conti 4/17 e 5/17, anch'essi oggetto di reclamo per addebiti ritenuti non dovuti, va detto che l'istante, contrariamente a quanto previsto dalla condizioni generali, ometteva di pagare almeno parzialmente gli importi non oggetto di contestazione. Generalmente, il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo (sia pur effettuato), addebitati nella Fattura, entro la data di scadenza della stessa; in mancanza, la sospensione attuata dalla compagnia telefonica, ben oltre il trentesimo giorno successivo alla scadenza della prima fattura insoluta (10/05/2017), può dirsi legittima.

d) Sulla richiesta di storno del totale insoluto di cui alle fatture 3/17,4/17 e 5/17.

Ad oggi l'insoluto a carico dell'istante ammonta ad € 339,24, di cui ai conti 3/17;4/17 e 5/17:

Per le ragioni ampiamente esposte al paragrafo a), la compagnia telefonica, come già detto, non può pretendere alcun corrispettivo per il profilo tariffario attivato, non essendo mai stato richiesto, e pertanto, la stessa dovrà stornare tutte le fatture oggetto di contestazione, ad oggi ancora insolute.

e) Sulla mancata risposta ai reclami.

I reclami formulati dall'utente nelle more del rapporto contrattuale sono i seguenti:

mail del 9.06.2017;
fax del 19.06.2017;
fax del 05.09.2017.

Preliminarmente, va precisato che il motivo di doglianza era identico per tutti i reclami e quindi il secondo e il terzo sono una mera duplicazione del primo; nel merito, la compagnia telefonica ha riscontrato il reclamo del 09.06.2017, inviando all'utente una nota del 20.06.2017 e quello del 05.09.2017, con nota del 13.09.2017; in entrambi i casi non c'è stato alcun ritardo imputabile all'operatore; con riguardo al fax del 19.06.2017,

anche se non è menzionato nella nota del 20.06.2017, essendo, come detto, una mera duplicazione degli altri reclami, può dirsi comunque evaso, e quindi nessun indennizzo può essere riconosciuto all'utente poiché nessun pregiudizio è stato ad esso arrecato.

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 27 novembre 2017, prot. n.11903/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, la somma di € 297,00, a titolo di indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti, oltre che per pratica commerciale scorretta;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 360,00 così come sopra dettagliata, a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione della linea ADSL;
- 3) stornare tutte le fatture emesse in virtù dell'attivazione dei profili tariffari non richiesti, ad oggi ancora insolute;
- 4) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 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

