



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

Deliberazione n.90/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [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. 90/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

[REDACTED] VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 2405/C del 8 marzo 2018)

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 8 marzo 2018, prot. n. 2405/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

In data 05.01.2017, l’istante riceveva fattura [REDACTED] dell’importo di € 353,09 contenente addebiti non giustificati relativi al servizio “VOCE”, risultante attivo sulla propria utenza a far data dall’01.09.2015, sebbene in quel periodo risultasse attivo l’abbonamento “Chi è”.

L’istante provvedeva a contestare tempestivamente la fattura in questione con due reclami telefonici rispettivamente del 07.02.2017 e del 16.02.2017, entrambi rimasti privi di riscontro.

In dispregio ai predetti reclami, l’istante riceveva sollecito di pagamento dalla società Cerved Credit incaricata dalla compagnia telefonica del recupero del credito; seguiva nota a mezzo pec, a firma del legale dell’istante del 05.07.2017, in cui reiterava la contestazione degli importi immotivamente addebitati nella predetta fattura.

La compagnia telefonica non riscontrava la predetta nota, ma al contrario, perseverava nelle proprie richieste di pagamento.

Per tali motivi, l’istante richiedeva l’intervento del Corecom, depositando istanza per la conciliazione in data 4/10/2017, ma l’udienza fissata a tal fine si concludeva con un verbale di mancato accordo.

Con istanza dell’8/03/2018 veniva avviato il procedimento previsto dall’art. 14 del Regolamento, con cui si insisteva per l’accoglimento delle seguenti richieste:

- 1) *storno integrale della fattura n. [REDACTED] del 05.01.2017 per l’importo di € 353,09;*

- 2) *rimborso della somma complessiva di € 76,00, derivante dalla somma del canone di € 19,00 richiesto nelle fatture relative al periodo marzo-giugno 2017 (n. [REDACTED]; n. [REDACTED] n. [REDACTED] n. [REDACTED]), per il servizio "Voce" mai richiesto dall'istante;*
- 3) *indennizzo per attivazione del contestato servizio "Voce" mai richiesto, dalla data di attivazione sino alla definitiva dismissione dello stesso;*
- 4) *indennizzo per mancata risposta ai reclami;*
- 5) *liquidazione delle spese di procedura.*

2. La posizione dell'Operatore

La compagna telefonica si difendeva producendo memoria nei termini previsti dalla nota di avvio del procedimento, sostenendo quanto segue.

Da verifiche effettuate nei sistemi in uso alla stessa, risultava che sull'utenza in questione era attivo il servizio "Voce" al costo di € 19,00 al mese nonché il servizio "Chi è" al costo di € 2,90 al mese. Nel conto relativo al mese di Marzo 2015, allegato alla produzione di parte, la compagna convenuta comunicava all'utente che a partire dal 1° del mese di Maggio 2015, la linea telefonica ad esso intestata sarebbe diventava "Tutto voce" al costo mensile di € 29,00 e che in qualunque momento avrebbe potuto variare l'offerta chiamando il Servizio clienti. Inoltre, lo informava della facoltà di recedere senza penali ove non avesse accettato la variazione contrattuale preannunciata, dandone comunicazione scritta entro il 31 maggio 2015.

In data 01.09.2015 l'operatore effettuava un'ulteriore variazione del profilo tariffario da "Tutto voce" a quello denominato "Voce"; ciononostante, fino al Conto gennaio 2017, addebitava in fattura solo il costo relativo al servizio "Chi è", motivo per cui, con il conto predetto richiedeva il pagamento dei canoni pregressi per il servizio "Voce", attivo dall' 01.09.2015 sino a tutto il 31.01.2017.

L'operatore riceveva due reclami rispettivamente in data 07.02.2017 e 05.07.2017, con cui l'utente contestava gli addebiti riportati nel conto Gennaio 2017. Tuttavia, ritenendo tali reclami formulati oltre i termini contrattualmente previsti, insisteva per la fondatezza dell'importo preteso, pari ad € 344,66 relativo al saldo impagato del Conto Gennaio 2017, coperto parzialmente dal riutilizzo della fattura negativa di Giugno 2017, di € 30,09 e del conto Luglio 2017 di € 21,66.

Per quanto premesso, l'operatore concludeva per l'integrale rigetto delle richieste formulate dall'istante, ritenendole prive di fondamento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, esaminando la documentazione acquisita agli atti del procedimento è risultato che l'operatore telefonico ha prodotto una memoria difensiva contraddittoria, lacunosa e a tratti illogica, per le seguenti motivazioni.

Il passaggio dal profilo tariffario denominato "Voce" a quello "Tutto voce" non risulta oggetto di contestazione, tant'è che entrambe le parti riconoscono pacificamente l'avvenuto passaggio dall'uno all'altro profilo tariffario.

La circostanza dell'ulteriore variazione dal profilo tariffario "Tutto voce" a quello "Voce", che l'operatore afferma essere avvenuta in data 01.09.2015 su richiesta dell'utente, in realtà, non trova alcun riscontro probatorio nella documentazione allegata alla propria memoria difensiva. Infatti, non risulta provato che l'utente avesse effettivamente richiesto e sottoscritto il servizio attivato, né è stata prodotta la modulistica contrattuale attestante la concreta volontà dell'utente di passare al predetto profilo. Si richiama sul punto quanto prescritto dalla Del. A.G.Com. 664/06/CONS, in base alla quale in presenza di contestazioni concernenti l'attivazione di servizi non richiesti, l'operatore può provarne l'infondatezza dando prova di avere ottemperato agli oneri di cui all'art. 2, commi 5, 6 e 7.

Ebbene, nel caso in questione, dalla disamina delle fatture allegate dall'utente, riferite al periodo settembre 2015-gennaio 2017, ed in particolare degli addebiti in esse contenute, non può non evidenziarsi non solo che l'unico servizio attivo era il "Chi è" al costo di € 2,90 mensili, ma altresì che alla data del 6.12.2016 (si veda la fattura n.RT09234823 in atti) non c'erano fatture scadute da saldare.

Dunque, non può trovare alcuna giustificazione la fatturazione, in un'unica soluzione, di un importo eccessivamente oneroso, per di più riferito ad anni pregressi rispetto alla data di emissione della fattura stessa, anche in considerazione dell'assenza di qualsivoglia preventiva informativa a favore dell'utente. Per tale motivo, sussiste la responsabilità dell'operatore, in quanto lo stesso non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche, ai sensi dell'articolo 3 della Delibera n.96/07/CONS.

Dal canto dell'istante, risulta provato di aver provveduto tempestivamente a richiedere al Servizio Clienti la disattivazione del servizio "Tutto voce", avendo riferito di avere necessità di utilizzare il telefono prevalentemente per ricevere. Effettivamente, la documentazione contabile allegata dimostra che per tutto il 2015 e il 2016 l'unico servizio attivo sulla propria utenza era il "Chi è", al costo di € 2,90 mensili, mentre non risulta alcun traffico in uscita. In più, sempre nello stesso periodo, risulta che tutti i conti venivano regolarmente pagati, tant'è che la stessa compagnia riconosceva in fattura la regolarità della situazione contabile dell'utente.

A ciò si aggiunga che l'operatore, in maniera contraddittoria, riferisce in un primo momento che il Conto gennaio 2017 non veniva tempestivamente contestato dall'istante entro la data di scadenza dello stesso (17.02.2017); poi, invece, riferisce che*"in data 07.02.2017, l'utente contatta il servizio clienti reclamando gli addebiti in fattura...."* e ancora *"....successivamente in data 05.07.2017, perviene a mezzo pec reclamo da parte del legale dell'istante reiterando nuovamente gli addebiti relativi al conto gennaio 2017...."*.

Quanto riferito, ha il valore di una vera e propria confessione in atti e contestualmente di un'ammissione di colpa, risultando confermata sia la circostanza che i reclami dell'utente venivano ritualmente formulati, e sia che agli stessi non veniva dato tempestivo riscontro. Infatti, a fronte dei reclami del 07.02.2017, del 16.02.2017 e quello a firma del legale dell'istante inviato a mezzo pec in data 05.07.2017, tutti attinenti ad un unico motivo di doglianza, l'operatore ha prodotto in atti una nota dell'11.09.2017, che, tuttavia, non fa riferimento ai motivi di doglianza sollevati dall'istante con il reclamo del 07.02.2017, ma piuttosto rappresenta un sollecito di pagamento dell'insoluto richiesto dalla società di recupero crediti; inoltre, non è dato sapere quando la nota stessa sia stata ricevuta dall'istante.

Infine, ulteriori incongruenze emergono dalla memoria difensiva dell'operatore, ove si legge che nelle more della procedura rimaneva un insoluto a carico dell'utente pari ad € 344,66, quale saldo impagato del Conto Gennaio 2017, al netto del conto della fattura negativa di Giugno 2017, di € 30,09 e di quello del conto Luglio 2017 di € 21,66.

In realtà, dalla documentazione contabile allegata dall'istante, risulta che il conto Giugno 2017, [REDACTED], riporta un totale da pagare di € 22,55 per servizi computati fino a tutto giugno 2017, e risulta ritualmente pagata; mentre non c'è nessuna traccia del Conto Luglio 2017. Quindi le affermazioni della società convenuta non trovano riscontro nei fatti, anche con riferimento alla data di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, che l'operatore indica nel 23.05.2017, mentre in realtà risulta che a tutto Giugno 2017 il rapporto era ancora in essere.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, le richieste formulate dall'istante possono ritenersi fondate e quindi accoglibili, nella misura di seguito specificata.

Quanto alla richiesta sub 1) di storno della fattura [REDACTED] del 05.01.2017, la stessa va accolta, nel senso che, conformemente a quanto previsto dall'art.8 comma 1 del Regolamento Indennizzi, l'operatore dovrà annullarla e ritirare la pratica di recupero del credito dalla società a tal fine incaricata.

Quanto alla richiesta sub 2) di rimborso dei canoni richiesti per il contestato servizio "Voce" con i conti relativi al periodo Marzo –Giugno 2017, pari a complessivi € 76,00, la stessa va accolta atteso che l'utente ha provato di averli comunque pagati nelle more

del contenzioso e sino alla cessazione definitiva del rapporto contrattuale, ottemperando al proprio obbligo di pagamento.

Quanto alla richiesta sub 3) di indennizzo per l'attivazione di un servizio mai richiesto, la stessa può essere accolta secondo il parametro previsto dall'art.8 comma 1 del Regolamento indennizzi, pari ad € 5,00 per ogni giorno di indebita attivazione, e quindi dalla data del 01.09.2015 sino al 30.06.2017, data in cui il rapporto contrattuale tra le parti risulta in concreto definitivamente cessato, e così per un totale di 668 giorni, e quindi l'indennizzo da corrispondere in favore dell'utente sarà pari ad € 3.340,00;

Quanto alla richiesta sub 4), di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa si ritiene fondata per le ragioni già in precedenza esposte, e quindi sarà applicabile il parametro previsto dall'art. 11 del Regolamento, nella misura di 1 euro per ogni giorno di ritardo; al riguardo, come già detto, la nota dell'11.09.2017 depositata dall'operatore, ha la valenza di un sollecito di pagamento più che di un riscontro chiaro ed esaustivo in merito alle questioni oggetto di contestazione, e pertanto si ritiene congruo ai fini dell'indennizzo, considerare quale *dies a quo* il 10.03.2017 (31° giorno successivo alla proposizione del primo reclamo) e quale *dies ad quem* la data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione (14.12.2017), essendo questo il primo momento in cui si è formato il contraddittorio tra le parti in merito all'oggetto del contendere, e così per un totale di € 279,00 (€ 1,00 x giorni 279).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, sub5), l'articolo 19, comma 6 del Regolamento sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si deve tener conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Ciò stante, si ritiene equo riconoscere in favore dell'istante la somma di € 100,00.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in accoglimento delle richieste formulate nell'istanza GU14 avanzata in data 8 marzo 2018, prot. n.2405/C, dall'utente [REDACTED] vs Tim S.p.A.;

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

- 1) annullare la fattura [REDACTED] del 05.01.2017 e al ritiro della pratica di recupero crediti dalla società a tal fine incaricata;

- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 76,00, oltre interessi e rivalutazione dalla data dell'istanza di conciliazione e sino al soddisfo, a titolo di rimborso dei canoni corrisposti per il servizio "Voce" mai richiesto;
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 3.340,00, a titolo di indennizzo per l'attivazione di un servizio mai richiesto;
- 4) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 279,00, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 07.02.2017;
- 5) 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