



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

**Deliberazione n.93/2018**

**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

		Pres.	Ass.	
1.	LAMORTE Giuditta	Presidente	<b>X</b>	
2.	CORRARO Armando Nicola	Componente		<b>X</b>
3.	LAGUARDIA Gianluigi	Componente		<b>X</b>
4.	RAPOLLA Morena	Componente	<b>X</b>	
5.	STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	<b>X</b>	

**DELIBERA N. 93/2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**VS TIM S.P.A.**

**(Prot. n. 3223/C del 4 aprile 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 4 aprile 2018, Prot. n. 3223/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 lamenta: 1) di aver ricevuto in data 12/10/2015 una lettera di messa in mora da una società incaricata dalla Telecom del recupero di un credito insoluto pari ad € 238,78, a suo dire insussistente; 2) di aver pagato alla Telecom € 200,00 per costi di recesso, a suo dire, indebiti; 3) di aver inviato nota di riscontro a mezzo del proprio legale in data 07/12/2015 contestando integralmente il presunto insoluto e richiedendo altresì la restituzione della somma versata a titolo di penale per recesso anticipato, senza tuttavia ottenere alcun riscontro.

Per tali motivi depositava istanza di conciliazione dinanzi al Corecom in data 07.09.2017, ma l’udienza fissata a tal fine si concludeva con un verbale di mancato accordo; lo stesso depositava istanza di definizione ex art. 14 del Regolamento in data 04.04.2018 e faceva pervenire memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento, insistendo nelle rispettive richieste.

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

- i) € 200,00 per restituzione importi;
- ii) € 600,00 per mancata risposta al reclamo;
- iii) € 200 per disservizi

### **2. La posizione dell’Operatore**

L’operatore con la propria memoria difensiva contesta le richieste formulate dalla parte istante, sia con riferimento ai costi di recesso, mai richiesti in fattura, sia in merito

ai disservizi lamentati, non essendo pervenuta alcuna segnalazione durante tutto il rapporto contrattuale. Conclude pertanto per il rigetto delle stesse.

### **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:

La richiesta di cui al punto i) non è ammissibile in quanto non sufficientemente circostanziata e provata: infatti, non risulta in alcun modo provato l'esborso della somma di cui l'istante chiede il rimborso, né risulta che i costi di recesso siano mai stati addebitati nei conti prodotti dalla compagnia telefonica; pertanto, nel caso di specie, non risulta violata da parte dell'operatore alcuna disposizione legislativa, né regolamentare, né contrattuale.

Analogamente, inammissibile ed estremamente generica è la richiesta di indennizzo per disservizi di cui al punto iii), per le medesime ragioni già espresse in precedenza.

Infine, quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può ritenersi fondata, atteso che dall'istruttoria risulta formulata una lettera di messa in mora da parte di una società di recupero crediti in data 12.10.2015, successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, (avvenuta in data 17.07.2015), ed una nota inviata dal legale della parte istante datata 7.12.2015, per contestare la pretesa creditoria.

Detto ciò, più in generale l'art. 1, comma 1) lettera d) Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, definisce "reclamo", "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Inoltre, secondo l'art. 8, comma 1) della delibera AGCOM n. 179/03/CSP citata, il reclamo, per essere qualificato tale, deve avere per oggetto "malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti".

Tale definizione porta pertanto a ritenere che il reclamo, per potersi definire tale e, conseguentemente, dar luogo alla corresponsione di un indennizzo in caso di mancata risposta allo stesso, deve avere i contenuti di una doglianza attinente l'oggetto del contratto ovvero le modalità della prestazione erogata. Nel caso di specie, non può per converso ritenersi riconducibile alla nozione di "reclamo", la lettera di riscontro ad una messa in mora di una società di recupero crediti. Per tale ragione, non potendosi qualificare la comunicazione in oggetto come "reclamo", secondo la definizione della normativa di riferimento, si ritiene che la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo non meriti accoglimento.

#### 4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], relativa all'istanza GU14 avanzata in data 4 aprile 2018, prot. n.3223/C, dall'utente [REDACTED] vs Tim S.p.A.;

#### Delibera

il rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

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 Fierc



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

