



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

**Deliberazione n.94/2018**

**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	X	
2.	CORRARO Armando Nicola	Componente		X
3.	LAGUARDIA Gianluigi	Componente		X
4.	RAPOLLA Morena	Componente	X	
5.	STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	X	

**DELIBERA N. 94/2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**████████████████████ VS TIM S.P.A.**

**(Prot. n. 12645/C del 18 dicembre 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 18 dicembre 2018, prot. n. 12645/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 di aver sottoscritto nel 2013 un contratto per la fonia fissa contenente l’offerta “Voce senza limiti” di TIM; tale contratto prevedeva che in caso di recesso l’utente non doveva pagare alcun costo richiesto eventualmente dalla compagnia telefonica per le prestazioni di disattivazione.

Premesso ciò, l’istante contestava la fattura [REDACTED] che, tra le altre voci, contemplava quella relativa ai costi di disattivazione, pari ad € 35,18, nonché quella relativa alle spese di spedizione, pari ad € 0,65, a suo dire, indebite, per aver espressamente richiesto l’invio della fattura in formato elettronico.

Infine, contestava i disservizi verificatisi nelle more del contratto nonché le modifiche del profilo tariffario apportate dalla compagnia telefonica senza alcun accordo preventivo tra le parti.

Per tali motivi, richiedeva l’intervento del Corecom in sede di conciliazione con istanza del 18/09/2017, ma l’udienza fissata per il 21/11/2017 si concludeva senza accordo tra le parti.

Con istanza del 18/12/2017 avviava il procedimento previsto dall’art. 14 del Regolamento, con cui, insistendo nelle doglianze già evidenziate, formulava le seguenti richieste:

- i) *storno della somma di € 35,83 di cui alla fattura [REDACTED] di cui € 35,18 a titolo di costi di disattivazione della linea telefonica ed € 0,65 quale contributo per spese di spedizione fattura;*

- ii) *rimborso e/o indennizzo e/o risarcimento del danno causato da disservizi e modifiche del profilo tariffario;*
- iii) *risarcimento del danno causato dall'indebito oggettivo.*

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

Con memoria difensiva del 22 febbraio 2018, la Telecom respingeva le accuse mosse dall'istante: in particolare, quanto ai costi di disattivazione, la stessa precisava che le condizioni contrattuali relative all'offerta "Voce senza limiti", attiva a far data dal 04.04.2013, erano state regolarmente sottoscritte ed accettate dall'utente, anche con riferimento alla parte relativa alle modalità di recesso e agli addebiti dovuti per la dismissione del servizio.

A sostegno della propria difesa produceva modulistica contrattuale regolarmente inviata all'utente, e in ogni caso evidenziava la possibilità, per lo stesso, di consultare la tabella riepilogativa dei costi pubblicata sul sito di Telecom Italia e ancora sul sito dell'Agcom, in quanto oggetto di specifica verifica ed approvazione da parte dell'autorità stessa.

Sosteneva quindi la legittimità dei predetti costi addebitati in fattura, essendo conformi a quanto previsto dall'art.1 comma 3 della L.40/2007.

Quanto alle spese di spedizione della fattura, la compagnia telefonica riferiva che in data 3.09.2013 perveniva alla stessa, tramite web, richiesta di attivazione del servizio di domiciliazione bancaria; tale servizio di fatto cominciava a partire dal conto ottobre 2013 (6/2013), allegato in atti, e pertanto, dal mese di dicembre in poi le spese in questione non venivano più addebitate in fattura.

Le predette spese ricomparivano invece nell'ultima fattura emessa dalla compagnia telefonica nel mese di settembre del 2017, dopo la formale disdetta dell'utente del 17.08.2017, perché, secondo l'assunto di controparte, per effetto della disdetta, l'utente era decaduto dal servizio di domiciliazione bancaria e di conseguenza dal servizio di spedizione delle fatture in formato elettronico.

Infine la controparte respingeva le doglianze dell'utente relative alle modifiche contrattuali apportate durante il rapporto, perché sosteneva di aver ottemperato al proprio obbligo informativo nei confronti dell'utente, segnalando nel conto di Febbraio 2015 l'imminente variazione al profilo tariffario vigente e dandogli così la possibilità di esercitare l'eventuale recesso in caso di dissenso.

Non essendo pervenuta alcuna richiesta in tal senso, e avendo adempiuto ai propri obblighi informativi, la controparte escludeva ogni addebito di responsabilità.

### 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:

**Istanza sub i):** storno della somma di € 35,83 di cui alla fattura [REDACTED], di cui € 35,18 per la disattivazione della linea ed € 0,65 per la spedizione della fattura.

Riguardo ai costi di disattivazione, occorre richiamare il comma 3 dell' art. 1 della L. 40/2007, il quale prevede che *“I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni“*.

Dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo.

Nel caso di specie, la compagnia telefonica ha depositato copia della modulistica contrattuale atta a dimostrare l'informativa resa all'utente in ordine all'esatto ammontare degli importi corrispondenti ai costi di gestione della dismissione dei servizi; tale informativa risulta esaustiva in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, e per di più la modulistica reca la firma dell'utente, a riprova del fatto che ne ha preso visione ed è stato messo in condizione di esercitare il proprio dissenso. Inoltre, dalla consultazione della fattura oggetto di contestazione, si nota che la voce relativa ai costi di disattivazione è conforme a quelli espressamente approvati dall'Agcom pubblicati sul proprio sito, per cui un eventuale reclamo da parte dell'utente sarebbe stato giustificato solo in caso di costi eccessivi e difformi rispetto a quelli autorizzati dall'Agcom. Ma non è questo il caso.

Quanto alle spese di spedizione, va detto che l'utente si era avvalso della facoltà di ricevere la fattura in formato elettronico, gratuitamente, avendo altresì attivato la domiciliazione bancaria; ed infatti a partire dal conto dicembre 2013 le spese di spedizione non erano più presenti in fattura; tuttavia, nel conto 2017, le predette spese di spedizione ricompaiono tra le voci di addebito, atteso che l'utente aveva esercitato disdetta formale in data 17.08.2017, per cui alla data di emissione del conto in questione (01.09.2017), il rapporto contrattuale tra le parti era cessato. Secondo le condizioni generali di contratto, il metodo di pagamento automatico deve essere mantenuto attivo e valido per l'intera durata contrattuale; cessato il contratto, correttamente la compagnia telefonica può scegliere di inviare la fattura a mezzo posta. Pertanto, la richiesta di storno risulta infondata.

**Istanza sub ii)** di indennizzo per disservizi e modifiche contrattuali non concordate: la domanda non può trovare accoglimento, perché con riferimento ai disservizi, l'utente fa una mera asserzione ma di fatto non risulta in atti alcun reclamo diretto alla compagnia per informarla della sussistenza di tali disservizi, né specifica di cosa si sia trattato in concreto. Quanto alle modifiche contrattuali, come si legge nella memoria difensiva depositata dalla Telecom, nel conto febbraio 2015, venivano richiamate all'attenzione dell'utente le imminenti modifiche che sarebbero state apportate a partire dal conto successivo, provando, in tal modo, di aver onorato ai propri obblighi informativi previsti dall'art.70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche; del resto, l'utente avrebbe potuto esprimere il proprio dissenso, esercitando il diritto di recesso nei termini previsti; al contrario, non essendo pervenuto alla compagnia telefonica alcun recesso, non è ravvisabile alcun pregiudizio ai danni dell'utente.

**Istanza sub iii)** di risarcimento per danno causato da indebito oggettivo, trattasi di domanda estremamente generica ed indeterminata e in ogni caso sottratta alla competenza del Corecom adito, e pertanto, va ritenuta inammissibile.

#### **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 18 dicembre, prot. n.12645/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 Fiore

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte