



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

Deliberazione n.77/18

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. 77/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

[REDACTED] VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 325/C del 12 gennaio 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 12 gennaio 2018, prot. n. 325/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] è titolare della Sim [REDACTED] inserita in un combinatore telefonico collegato all’allarme della propria abitazione e quindi utilizzata prevalentemente per ricevere messaggi vocali sul proprio cellulare in caso di intrusioni non autorizzate.

Nel mese di gennaio del 2017 effettuava una ricarica, atteso che, da contratto, il servizio doveva essere rinnovato annualmente.

Ciononostante, nel mese di febbraio, pur attivandosi l’allarme della propria abitazione, non riceveva alcun messaggio di allerta e decideva di rivolgersi al 119 per richiedere spiegazioni in merito all’accaduto.

In quella occasione apprendeva che il credito presente sulla Sim era stato azzerato per un prelievo che l’operatore effettuava per effetto dell’attivazione di un servizio in realtà mai richiesto. Provvedeva, pertanto, ad inviare due reclami scritti rispettivamente tramite mail del 06/04/2017 e tramite fax del 28/04/2017, chiedendo la disattivazione del servizio contestato e la restituzione del credito arbitrariamente decurtato sulla propria Sim.

In riscontro alle predette segnalazioni, in data 05/05/17 riceveva un accredito di € 4,90 per il servizio “Tim Prime Go” degli ultimi sei mesi.

Non ritenendosi soddisfatto, richiedeva l’intervento del Corecom, depositando la relativa istanza di conciliazione in data 3/08/2017, ma l’udienza fissata a tal fine si concludeva negativamente per mancato accordo tra le parti.

Provvedeva quindi ad introdurre il procedimento ex art. 14 del Regolamento, depositando in data 12 gennaio 2018 il formulario GU14 ed insistendo per l’accoglimento delle seguenti richieste:

- i) *indennizzo per sospensione del servizio nel periodo che va dal 27/02/ al 05/05/2017;*

- ii) *indennizzo per attivazione di servizio non richiesto dal 15/06/2016 a tutto febbraio 2017.*

2. La posizione dell'Operatore

La compagnia telefonica, con memoria difensiva depositata entro i termini previsti dalla nota di avvio del procedimento, riferiva di aver modificato il profilo tariffario in essere sulla Sim intestata all'istante a far data dal 15/06/2016 per effetto di una rimodulazione tariffaria, per cui il piano tariffario da "Tim Base" diventava "Tim Prime Go" al costo di 0,46 euro a settimana. Riferisce, altresì, di aver provveduto ad informare l'utente dell'imminente modifica tramite l'invio di un SMS e in ogni caso la variazione era consultabile sul sito dell'azienda.

A seguito della prima segnalazione dell'istante, avvenuta in data 15/03/2017, l'operatore provvedeva a migrare in esenzione spese la Sim sul profilo Tim Base e predisponendo l'accredito di € 4,90 sul credito residuo della carta prepagata, informando l'utente con messaggio scritto del 05/05/2017.

Per tali motivi, l'operatore respingeva ogni addebito di responsabilità in merito ai presunti disservizi lamentati dall'utente e concludeva per il rigetto delle richieste di indennizzo da questi avanzate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste avanzate dall'istante in questa sede potranno essere accolte solo in parte, per le motivazioni che di seguito verranno precisate.

Quanto all'indennizzo di cui al punto i) non risulta provata alcuna sospensione del servizio attivo sulla Sim intestata all'utente nel periodo da questi indicato, atteso che, dal dettaglio delle ricariche allegato alla produzione della controparte, risulta che alla data del 13/01/2016 era presente un credito di € 11,32 e che alla data del 10/01/2017, prima della ricarica effettuata dall'istante era presente un credito residuo di € 0,26, mentre dopo la ricarica pari a € 5,00, il credito presente sulla Sim era di € 5,26. Quindi, la doglianza dell'istante circa la sospensione del servizio, per azzeramento del credito sulla Sim nel periodo compreso tra il **27/02/2017 ed il 05/05/2017**, risulta del tutto infondata, atteso che dalla predetta documentazione depositata dall'operatore, **nello stesso periodo**, risulta provata la sussistenza di credito minimo necessario per il funzionamento della Sim.

Quanto all'indennizzo di cui al punto ii), per attivazione di servizio non richiesto, occorre preliminarmente soffermarsi sulla liceità della condotta posta in essere dall'operatore, al fine di verificarne la rispondenza al dettato normativo in tema di obbligo di comunicazione preventiva in favore degli utenti. In particolare, alla luce di quanto emerso in sede di memoria difensiva, effettivamente il gestore ha automaticamente

attivato, senza alcuna preventiva informativa contrattuale anche in merito a eventuali piani alternativi, il profilo tariffario “TIM Prime Go” e successivamente ha richiesto costi aggiuntivi. Inoltre, sebbene abbia riferito di aver adeguatamente informato l’utente tramite l’invio di un SMS, non ha fornito alcuna prova al riguardo, per cui non condivisibile risulta l’affermazione di aver agito nel rispetto di quanto invocato dall’art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni. Invero, la ratio degli obblighi informativi previsti dagli articoli 70 e 71 del predetto Codice consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli. Al contrario, nel caso di specie, il comportamento della società si è rivelato difforme dalle previsioni normative suddette, e le difese argomentate al riguardo non possono ritenersi esaustive, in quanto fondate sulla mera asserzione di aver inviato un Sms, non supportata da alcuna prova a sostegno, ed altresì sulla consapevolezza di aver applicato **di default** una modifica contrattuale in aperta violazione delle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni, sia in data 15.06.2016, sia successivamente in data 15.03.2017 (attraverso l’ulteriore migrazione al profilo tariffario “Tim Base”), con cui si è pensato di porvi rimedio non addebitando ulteriori costi di attivazione.

Alla luce di tali considerazioni, la richiesta di indennizzo di cui al punto ii) può essere accolta, e pertanto, ai fini del computo della somma riconosciuta a tal fine, conformemente a quanto previsto dall’art. 8, comma 2 del Regolamento in materia di indennizzi, dovrà considerarsi il periodo intercorrente tra la data di attivazione del servizio (15.06.2016) e quello di definitiva dismissione dello stesso (15.03.2017), data in cui l’operatore effettua la migrazione al profilo “Tim Base”, secondo quanto riportato nella propria memoria difensiva. Dovrà quindi essere riconosciuto in favore dell’istante un indennizzo complessivo di € 273,00 (€ 1,00 x 273 giorni).

Inoltre giova precisare che nella fattispecie in esame, a tale indennizzo deve aggiungersi l’ulteriore diritto allo storno degli addebiti fatturati, riconosciuto sempre dall’art. 8 del Regolamento Indennizzi, e di fatto l’operatore ha dimostrato di aver già provveduto in tal senso, come da messaggio del 05.05.2017 inviato all’utente, riconoscendo in suo favore la somma di € 4,90 per l’addebito del servizio “Tim Prime Go” relativo agli ultimi sei mesi. Ne deriva che non si ravvede alcun pregiudizio ulteriore ai danni dell’istante derivante dalla condotta illecita posta in essere dall’operatore.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento delle richieste formulate nell’istanza GU14 avanzata in data 12 gennaio 2018, prot. n.325/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 euro 273,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, secondo il parametro di € 1,00 *pro die*, dalla data di arbitraria attivazione sino alla effettiva dismissione del servizio stesso;
2. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 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 Lanorte

