



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

Deliberazione n.57/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] C/
TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 20 del mese di settembre 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.57 /2018

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SANTORSA CARMINE C/ TIM S.P.A.**

(Prot. n. 7721/C del 25 luglio 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 20/09/2018;

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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e 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 19/12/2017;

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 25 luglio 2017, prot. n. 7721/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 20/11/2016 l’istante chiedeva l’attivazione del servizio di trasferimento di chiamata sulla propria utenza privata [REDACTED], tramite il 187, ritenendo vantaggiosa l’offerta che gli era stata prospettata.

Tutte le fatture emesse relative al periodo gennaio-febbraio- marzo 2017, pervenivano all’istante solo all’inizio del mese di aprile, a causa di disservizi del servizio postale nel proprio paese di residenza, che determinavano ritardi nella consegna della corrispondenza privata.

In quella occasione riscontrava addebiti anomali, posto che l’utenza in questione era dedicata prevalentemente al traffico in entrata e, pertanto, decideva di contestarne il contenuto, contattando prima il 187 e poi inviando formale reclamo tramite fax prima in data 11/04/2017; poi in data 27/04/2017 e poi ancora in data 08/05/2017; in particolare, richiedeva il dettaglio del traffico in chiaro, al fine di verificare la correttezza degli importi addebitati in fattura e solo all’esito, provvedere all’eventuale pagamento.

Non ottenendo risposta ai suoi numerosi reclami, e subendo nel frattempo la sospensione del servizio di trasferimento di chiamata e poi l’interruzione della linea telefonica, in data 17 maggio 2017, il Sig. [REDACTED] presentava istanza di conciliazione dinanzi al Corecom, a seguito della quale veniva convocato per l’udienza del 18/07/2017; la procedura tuttavia si concludeva con un verbale di mancato accordo.

In data 20/07/2017, il Sig. [REDACTED] provvedeva a pagare solo parzialmente le fatture oggetto di contestazione; ciononostante, ritenendo non risolta la controversia in essere con la compagnia telefonica, in data 11/08/2017 richiedeva la cessazione del servizio di trasferimento di chiamata che, di fatto, veniva interrotto definitivamente.

In data 25 luglio 2017, lo stesso depositava istanza di definizione ex art. 14 del Regolamento 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] richiedeva:

- 1) la rettifica degli importi delle fatture relative al periodo gennaio-aprile 2017 contenenti addebiti non dovuti, al netto di quanto parzialmente corrisposto;
- 2) l' annullamento delle fatture emesse dalla Telecom a partire dal mese di maggio poiché nelle more veniva sospeso sia il servizio di trasferimento di chiamata sia la linea telefonica.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim Spa depositava memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento, evidenziando quanto segue:

nel corso del colloquio telefonico intercorso con l'operatore del 187, l'istante veniva avvisato che il servizio richiesto aveva un costo in funzione del piano tariffario presente sulla linea e in considerazione del piano dell'istante (Voce 19) era come effettuare una telefonata dalla propria utenza.

L'operatore afferma di aver ricevuto solo in data 04/04/17 (circa 5 mesi dopo l'attivazione del servizio) il reclamo dell'istante per traffico non riconosciuto, nonché richiesta di traffico in chiaro. Procedeva quindi a fornire formale riscontro, eccependo l'infondatezza delle contestazioni sollevate dall'istante ed inviandogli il traffico in chiaro come richiesto.

In data 19.07.17, dietro richiesta dell'istante, la Tim Spa provvedeva alla cessazione della linea telefonica, rimanendo ancora creditrice nei confronti dello stesso di € 187,54. La presenza perdurante di tale morosità causava la sospensione amministrativa dell'utenza, precannunciata, come da normativa vigente, da regolare sollecito di pagamento.

Alla luce di quanto su esposto, la compagnia telefonica escludeva qualsivoglia addebito di responsabilità ed insisteva per il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, occorre fare alcune osservazioni preliminari sulle condotte poste in essere da entrambe le parti.

Per quanto riguarda l'istante, va eccepita l'infondatezza delle accuse mosse dalla controparte, in riferimento alla tardività del reclamo dallo stesso formulato in merito alla difformità dei costi del servizio di trasferimento di chiamata; infatti, si ricorda che l'utente ha potuto riscontrare tale difformità solo al momento della ricezione della prima fattura, avvenuta con notevole ritardo rispetto alla data di emissione, anche se per cause allo stesso non imputabili (disservizio del servizio postale nella zona di residenza), come è stato riferito.

Da Carta dei Servizi, la facoltà di proporre reclamo può essere fatta valere al massimo entro la data di scadenza della quarta fattura successiva all'attivazione; nel caso di specie, infatti, tutte le fatture relative al periodo gennaio-aprile sono arrivate contestualmente i primi del mese di Aprile; la quarta fattura (emessa il 6/04/2017) scadeva il giorno 8/05/2017, pertanto, sia il reclamo formulato a mezzo fax in data 27/04/2017, sia quello dell'8/05/17, sempre inviato tramite fax, sono stati formulati nei termini e dunque validi.

Quanto alla condotta posta in essere dall'operatore, l'accusa da parte dell'utente di aver illegittimamente sospeso il servizio di trasferimento di chiamata e la linea telefonica è del tutto infondata.

Infatti, dalle fatture emesse risulta che il servizio di trasferimento di chiamata è stato effettivamente utilizzato dall'istante (SI VEDA IL TRAFFICO IN DETTAGLIO); ciononostante, nessun pagamento da parte dell'utente, è stato fatto, neanche parziale, almeno fino al momento in cui si è tenuta l'udienza per la conciliazione dinanzi al Corecom; in realtà, è vero che l'istante ha ricevuto le fatture in ritardo, per cause ad esso non imputabili, come dallo stesso riferito, e quindi, la morosità non poteva essere attribuita ad una sua condotta volutamente omissiva, ma è pur vero che lo stesso avrebbe potuto con qualunque mezzo informare l'operatore della sua oggettiva impossibilità di adempiere, evitando così le conseguenze negative della *mora debendi*, oppure avrebbe potuto attivarsi per richiedere modalità alternative di spedizione delle fatture (per esempio tramite posta elettronica) o richiedere la domiciliazione bancaria.

Al contrario, l'istante, solo nelle more del tentativo di conciliazione, all'esito dell'udienza fissata a tal fine, ha provveduto a pagare le fatture emesse sino a quel momento, sia pure limitatamente alle voci non oggetto di contestazione, oramai troppo tardi per evitare la sospensione amministrativa del servizio, e comunque, le ragioni sottese al mancato pagamento, sono rimaste oscure all'operatore e rese note allo stesso solo con la memoria istruttoria, pertanto, legittima è la sospensione del servizio da parte dell'operatore, avvenuta conformemente a quanto previsto dalle condizioni generali di abbonamento, così come la cessazione della linea, del resto preannunciata nel primo sollecito di pagamento risalente al 21/03/2017.

Il fatto poi che il servizio di telefonia sia stato riattivato in data 28/06/2017 si spiega alla luce di quanto emerso in sede di udienza di conciliazione, allorché l'operatore ha appreso le reali motivazioni del mancato pagamento, e infatti, probabilmente così facendo ha cercato di ovviare al disagio causato all'istante, visto che nessuna specifica richiesta di indennizzo era stata formulata in tal senso; ma è chiaro che a fronte dell'espressa richiesta di disattivazione del servizio, formulata dall'istante in data 20/07/2017, tale sforzo "conciliativo, si è rivelato vano e ormai non più opportuno.

Rilevato quanto sopra, resta da verificare se gli importi addebitati in fattura, riferiti a servizi effettivamente utilizzati dall'istante, siano ancora dovuti e in che misura.

Preliminarmente va detto che le fatture oggetto di contestazione sono le seguenti:

- 1) [redacted] del 6.01.17 di € 36,32; l'istante allega ricevuta di pagamento di € 25,32;
- 2) [redacted] del 6.02.17, di € 35,65; l'istante allega ricevuta di pagamento di € 21,65;
- 3) [redacted] del 6.03.17 di € 32,96; l'istante allega ricevuta di pagamento di € 22,64;
- 4) [redacted] del 6.04.17 di € 32,96; l'istante allega ricevuta di pagamento di € 19,65;
- 5) [redacted] dell'1.09.17 di € 78,07; tale fattura è stata già annullata dalla Telecom.

Il totale ad oggi corrisposto dall'istante è pari a complessivi € 89,26, a fronte di un insoluto pari ad € 137,89; pertanto, quanto alla richiesta di cui **al punto 1)** la differenza tra quanto corrisposto e quanto ancora da pagare è pari ad **€ 48,63**, per cui ad oggi l'insoluto in favore della Telecom ammonta ad **€ 48,63**.

La richiesta di cui al punto 2) può dirsi superata, atteso che la fattura di € 78,07 del 1.09.2017, è riferita ad un arco di tempo (24/06-18/08) in cui il servizio è stato riattivato (sebbene non ci fosse stata espressa richiesta in tal senso), e subito dopo disattivato per espressa richiesta dell'istante (20/07/2017), e si riferisce a costi non dovuti (voce-riallaccio-disattivazione) alla luce di quanto spiegato, ma in ogni caso, lo stesso istante riconosce che la compagnia telefonica aveva già provveduto ad annullarla e pertanto nulla era dovuto.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted], relativa all'istanza GU14 presentata in data 25 luglio 2017, prot. n.7721/C, dal Sig. [redacted] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

il rigetto dell'istanza.

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

