



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

Deliberazione n. 15/2018

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

L'anno duemiladiciotto, il giorno 23 del mese di febbraio 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.15 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 12431/C del 20 dicembre 2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 23/2 /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 l'istanza dell'utente [REDACTED] presentata in data 20 dicembre 2016, prot. n. 12431/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] titolare di un contratto con l'Operatore TIM Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, TIM) in relazione all'utenza n. [REDACTED] dichiara di essersi visto attivare il contratto con il predetto Gestore con una numerazione diversa rispetto a quella originariamente assegnatagli e, inoltre, di aver subito il distacco della linea dal 5 novembre 2015 al 5 dicembre 2015, quando decideva di avvalersi dei servizi prestati da un diverso Operatore.

In particolare, parte istante sostiene di aver aderito ad un contratto con il Gestore TIM, ma che lo stesso non sarebbe riuscito, in seguito all'attivazione della procedura di portabilità geografica da altro Operatore, a far migrare la precedente numerazione, con la conseguenza che ne veniva attivata una nuova; inoltre, il Sig. [REDACTED] nel mese di Novembre 2015, rimaneva integralmente disservito, tanto da decidere di attivare un contratto con una diversa Compagnia telefonica; parte istante, inoltre, tramite PEC inviata alla Società convenuta in data 2 aprile 2016, contestava l'addebito dei costi di disattivazione della linea, dei canoni relativi al periodo in cui il servizio non aveva funzionato e dei costi di consegna degli elenchi telefonici. Tale missiva sarebbe rimasta senza risposta.

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

- i) "lo storno di tutta la fatturazione addebitata e dei costi di disattivazione";
- ii) l'indennizzo per mancato funzionamento del servizio ex art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS;
- iii) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iv) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'Operatore

La Società convenuta, con memorie del 23 febbraio 2017, tempestivamente depositate, evidenziava come la linea oggetto dell'istanza non fosse gestita, a partire dal giorno 5 novembre 2015, dal Gestore TIM, in quanto la stessa risultava, a tale data, migrata verso un diverso Operatore, come da schermata della Società Telecom Italia Wholesale che veniva prodotta in merito. In seguito al passaggio verso un diverso Operatore, la Società convenuta emetteva fattura con i canoni fino al mese di novembre 2015, oltre che ai costi per la cessazione anticipata del servizio, i quali dovrebbero ritenersi dovuti ai sensi di quanto disposto in merito sia dal cosiddetto Decreto Legge

“Bersani”, che dalle Delibere emesse, in merito, dall’Autorità Garante per le Comunicazioni.

Circa la richiesta di rimborso dei costi per gli elenchi telefonici, l’Operatore precisava come non fosse pervenuta alcuna contestazione, circa il loro addebito, nei tempi contrattualmente previsti o, comunque, prima della missiva dell’aprile 2016, quando il contratto era venuto meno da molto tempo, e che mai era stata presentata, da parte dell’utente, richiesta di rinuncia alla consegna degli elenchi. Veniva, inoltre, prodotta missiva del Gestore TIM del maggio del 2016, con la quale sarebbe stata fornita risposta al reclamo presentato nel mese di aprile del 2016.

In data 2 marzo 2017 venivano depositate tempestivamente note di replica, con le quali il Sig. [REDACTED] evidenziava come avesse richiesto la migrazione del servizio verso il Gestore Metis unicamente in data 7 dicembre 2015 e, pertanto, come il periodo di malfunzionamento dal 5 novembre 2015 al 5 dicembre 2015 andasse imputato al precedente Gestore TIM; inoltre, data la mancata fornitura del servizio, la Società TIM non poteva richiedere i costi per la disattivazione dello stesso. Infine, parte istante dichiarava di non aver ricevuto alcuna risposta al reclamo, e che il Gestore non forniva, appunto, alcuna prova circa la ricezione della risposta datata maggio del 2016.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, limitatamente alla domanda formulata sub iii), come di seguito precisato.

In sostanza, il Sig. [REDACTED] lamenta di aver subito il malfunzionamento totale del servizio in relazione alla linea n. [REDACTED] nel periodo 5 novembre 2015 – 5 dicembre 2015, data in cui il servizio veniva attivato (da un soggetto diverso dall’odierno istante) con un diverso Operatore. Veniva richiesto, pertanto, lo storno della fatturazione addebitata dal Gestore TIM oltre che dei costi di disattivazione, e l’indennizzo di cui all’art. 5 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS dell’Autorità Garante per le Comunicazioni.

Deve rilevarsi, tuttavia, in merito, come l’Operatore convenuto, tramite la produzione della schermata del sistema condiviso da tutti gli operatori, dimostri di aver rilasciato la linea, probabilmente ad altro Gestore (non viene individuato esplicitamente il Gestore Metis, come creduto dall’istante) in data 5 novembre 2015, con la conseguenza che non gli potrà essere addebitato alcunché circa il malfunzionamento della linea n. [REDACTED] a partire da tale data. Peraltro, le fatture contestate contengono i costi solamente fino a tale data (e non anche il mese di dicembre del 2015, come sostenuto dal Sig. [REDACTED]) e, sempre nei conti telefonici prodotti dall’Operatore, risulta chiaramente che, fino al 5 novembre 2015, l’utente abbia utilizzato il servizio voce fornito dal Gestore.

Ne consegue l'infondatezza della domanda presentata sia circa lo storno dei canoni addebitati nei conti telefonici, dato che gli stessi non contengono canoni relativi al periodo successivo al 5 novembre 2015, nonché degli importi addebitati per la consegna degli elenchi telefonici (la contestazione di tale addebito risulta tardiva rispetto alle Condizioni Generali di Contratto, ma soprattutto non è dato di comprendere la motivazione della contestazione), sia circa il riconoscimento di un indennizzo per mancato funzionamento del servizio, data la presenza della prova che, nel periodo contestato, l'Operatore TIM non forniva il servizio sulla linea oggetto dell'istanza di definizione.

Né pare fondato il reclamo circa l'addebito dei costi di disattivazione, anche in considerazione della circostanza che, prima del 5 novembre 2015, il Sig. [REDACTED] ha utilizzato il servizio prestato dal Gestore convenuto.

Inoltre, come precisato anche dall'Autorità Garante per le Comunicazioni nella recente Delibera n. 74/17/CIR, in merito al contributo di disattivazione si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Telecom Italia, peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione "*prospetti informativi su offerte e condizioni economiche*", la Società Telecom Italia S.p.A. ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati all'Autorità Garante nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40/2007.

Nello specifico, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno dell'importo contestato di euro 35,18 iva inclusa a titolo di "*costo di disattivazione linea e servizio*" non può ritenersi accoglibile, in quanto dalla disamina del conto in contestazione si evince che la Società ha fatturato un importo equivalente al costo di gestione sostenuto per l'effettiva dismissione dei servizi.

Per quanto sopra esposto, accertata la piena conformità dei costi fatturati a quelli sostenuti dall'Operatore, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla Società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

Deve, al contrario, trovare accoglimento la domanda formulata sub iii) per il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Difatti, in merito, deve rilevarsi come l'Operatore TIM abbia prodotto una missiva del maggio del 2016 contenente una risposta al reclamo presentato dall'utente a mezzo PEC nell'aprile del 2016, ma non fornisce alcuna dimostrazione, come sarebbe suo onere, che il Sig. [REDACTED] abbia ricevuto tale risposta. Parte istante, peraltro, nelle note di replica depositate, contesta fermamente di aver mai ricevuto alcuna risposta al proprio reclamo del 2 aprile 2016.

Atteso che non vi è alcuna dimostrazione che detto reclamo abbia ricevuto riscontro da parte dell'Operatore TIM, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o

ritardata risposta ai reclami”, di cui all’art. 11 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede che, nel caso in cui “l’operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo”.

Rileva, in proposito, il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui sopra, posto che le Condizioni Generali di Contratto prevedono che l’Operatore si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso, si determina il *dies a quo* nel giorno 2 maggio 2016 (detratto il tempo utile previsto per la risposta del reclamo del 2 aprile 2016) e il *dies ad quem* nel giorno 22 Settembre 2016, data dell’udienza di conciliazione e, come tale, primo momento utile ai fini della conoscenza, per l’utente, di una risposta utile da parte dell’Operatore. Pertanto l’indennizzo da riconoscere al Sig. [REDACTED], ai sensi del sopracitato art. 11 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all’importo di euro 144,00 (euro 1,00 x 144 giorni di ritardo nella risposta al reclamo).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo, ed in accoglimento delle richieste formulate sub iv), liquidare a favore dell’istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19 del Regolamento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell’istanza GU14 avanzata in data 20 dicembre 2016, prot. n. 12431/C, dal Sig. [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all’istante, l’importo di euro 144,00 a titolo di indennizzo per il ritardo alla risposta del reclamo presentato;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all’istante, la somma di euro 50,00 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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte



