CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA

UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI (CO.RE.COM.)

Deliberazione n.66 /2017

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

L'anno duemiladiciassette, il giorno 26 del mese di ottobre 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. 66/2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [redacted] / TIM S.P.A.
(Prot. n. 4430/C del 26 aprile 2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 26/10/2017;

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 26 aprile 2016, Prot. n. 4430/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], gestore della stazione di servizio [redacted] dichiara di avere sottoscritto un contratto con l'Operatore TIM S.p.A. (di seguito, per brevità, TIM), per la linea [redacted] e di aver subito, a partire dal conto telefonico emesso in data 9 novembre 2012, l'addebito in fattura di costi relativi al servizio "Internet 7 Mega", non pattuito né richiesto.

In particolare, parte istante precisa di aver aderito solamente all'offerta base del Gestore TIM "Linea Valore +" e che l'addebito, a partire dal novembre 2015, dell'ulteriore servizio "Internet 7 Mega", avrebbe causato un ulteriore esborso mensile di euro 20,00, pagato in "buonafede" per anni e fino alla disattivazione del citato servizio aggiuntivo, a mezzo addebito su conto corrente.

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

i) la "ripetizione di quanto indebitamente pagato in eccesso";

ii) lo "storno di eventuali fatturazioni";

iii) l'indennizzo giornaliero previsto per l'attivazione di un servizio non richiesto;

iv) "nessun addebito e costi a suo carico"

v) il "rimborso spese di procedura".

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore TIM ha depositato tempestivamente memorie in data 9 novembre 2016. Nelle predette memorie, il Gestore rappresentava di aver attivato il servizio "Internet 7 Mega" in data 14 settembre 2012, e di aver inviato immediatamente dopo la relativa documentazione contrattuale. Inoltre, fin dal momento dell'attivazione, non sarebbero mai pervenuti al Gestore reclami in merito, né contestazioni degli importi addebitati in fattura ai sensi di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Infine, la Società convenuta precisava di aver definitivamente disattivato il servizio in data 12 luglio 2015, dopo aver ricevuto richiesta di disdetta da parte dell'istante del 2 luglio 2015.

Il Sig[redacted]ha fatto pervenire tempestivamente controdeduzioni.

In tali memorie, parte istante rilevava come il servizio aggiuntivo fosse stato

attivato unilateralmente da parte del Gestore e senza che esistesse alcuna sottoscrizione contrattuale. Né il lungo trascorrere del tempo, durante il quale il Sig[redacted] onorava in buonafede l'integrale richiesta dei conti telefonici, varrebbe ad esimere l'Operatore dalle dovute responsabilità. Il Sig[redacted] sarebbe stato vittima di scarsa trasparenza contrattuale e di una pratica commerciale scorretta. L'istante insisteva, quindi, nella ripetizione di quanto indebitamente versato per il servizio, effettivamente disattivato nel luglio del 2015, per euro 842,33, oltre all'indennizzo previsto per l'attivazione del servizio non richiesto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alla domanda formulata nell'istanza depositata sub iv), la stessa risulti assolutamente generica ed indeterminata, tale da non rendere possibile, a questo Ufficio, alcun tipo di pronuncia in merito; non si comprende, difatti, a cosa dovrebbero riferirsi i "costi a suo carico" citati nella richiesta.

Le istanze formulate sub i), ii) e iii) devono ritenersi ammissibili e parzialmente fondate, nei termini che si vanno ad esporre.

Parte istante, in sostanza, lamenta l'addebito in fattura, da parte del Gestore TIM, di costi relativi ad un servizio non richiesto, "Internet 7 Mega", per un periodo intercorrente fra il mese di novembre del 2012 ed il mese di luglio 2015. Il Gestore dichiara, in relazione al predetto servizio, di aver inviato all'istante tutta la necessaria documentazione contrattuale e di non aver mai ricevuto, in due anni, alcun reclamo o contestazione. Secondo il Sig[redacted] tale "inerzia" non avrebbe alcun valore circa l'esimere la Società TIM da responsabilità in ordine a quanto addebitato, dato che il Sig. [redacted] non avrebbe firmato alcun contratto al riguardo.

In relazione al caso in esame, deve anzitutto evidenziarsi come l'Operatore TIM non abbia, in realtà, prodotto alcuna documentazione atta a comprovare, da parte del Sig. [redacted] l'espressione di un valido consenso ai fini dell'attivazione del servizio aggiuntivo "Internet 7 Mega". Difatti, viene allegata la lettera di benvenuto e le condizioni di prestazione del servizio (peraltro non vi è prova che il Sig[redacted] le abbia effettivamente ricevute), ma non la prova che sia intercorso un contratto fra le parti circa l'attivazione del servizio stesso.

Sotto altro profilo, non può condividersi l'osservazione formulata da parte istante circa l'irrilevanza del trascorrere di un lungo periodo di tempo fra il momento in cui il servizio aggiuntivo è stato attivato e quello in cui parte istante si è avveduta di aver versato, ogni mese, un importo aggiuntivo rispetto a quello pattuito. I principi di

correttezza e buonafede contrattuale del nostro Ordinamento, difatti, impongono ad entrambe le parti di adottare il dovuto grado di diligenza nell'esecuzione del contratto. La mancata segnalazione, da parte dell'utente, dell'attivazione non richiesta del servizio, accompagnata dal regolare pagamento del servizio stesso per anni, può senza dubbio aver contributo ad ingenerare nell'Operatore un legittimo affidamento sulla circostanza che il servizio aggiuntivo fosse effettivamente voluto.

In altri termini, la condotta tenuta dal Sig[redacted] non ha rispettato il criterio di ordinaria diligenza, inteso alla stregua di principio giuridico di carattere generale, espressamente richiamato anche nella delibera 276/13/CONS, recante "*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", secondo cui "*per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.*" (Cfr. Delibera 195/16/CIR dell'Autorità Garante per le Comunicazioni).

Alla luce di quanto fin qui esposto, deve concludersi come il Gestore TIM non abbia fornito, nel caso di specie, come era suo onere, compiuta prova circa la legittima attivazione del servizio "Internet 7 Mega", contestato dal Sig[redacted]

Ne consegue che sarà dovuto l'indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto, previsto dall'Art. 8 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, il quale prevede che *"1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione. 2. Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione"*. Nel caso specifico, pare di doversi applicare quanto statuito nel secondo comma, poiché la voce "Internet 7 Mega" deve inquadrarsi nella voce "servizi accessori" o comunque in quella di "profili tariffari non richiesti", non costituendo il servizio principale fornito con il contratto.

Circa il periodo indennizzabile, il *dies a quo* andrà individuato nel giorno 14 settembre 2012 (data in cui il servizio accessorio è stato attivato, per stessa ammissione del Gestore TIM), mentre il *dies ad quem* sarà il 12 luglio 2015, giorno in cui lo stesso servizio è stato disattivato, per un totale di euro 1.032,00 (1,00 euro per 1032 giorni di attivazione del servizio accessorio non richiesto).

Alla luce del principio di concorso di colpa nella causazione del danno sopra richiamato e del comportamento tenuto, nel caso specifico, da parte dell'istante, pare equo

e proporzionale che tale somma venga dimezzata; l'Operatore dovrà, quindi, versare la somma omnicomprensiva di euro 516,00.

Come previsto dallo stesso Art. 8 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, la Società TIM dovrà, inoltre, rimborsare quanto addebitato in fattura in relazione al servizio accessorio "Internet 7 Mega" nel periodo contestato, per un importo di euro 842,33. Sempre alla luce del principio espresso dall'art. 1227 c.c., in considerazione del comportamento tenuto dal Sig. Stolfi nel caso specifico, pare equo e proporzionale che la predetta somma venga dimezzata, come avvenuto per l'indennizzo. Il Gestore TIM dovrà, pertanto, rimborsare la somma di euro 421,17.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, anche in accoglimento dell'istanza formulata sub v), la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted] in parziale accoglimento dell'istanza presentata dall'utente [redacted] in data 26 aprile 2016, prot. n. 4430/C, contro 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 516,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di un servizio accessorio non richiesto;

2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 421,17 a titolo di rimborso per gli importi addebitati in fattura dall'Operatore in relazione al servizio accessorio non richiesto;

3) a 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.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia