



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

**Deliberazione n. 71/2017**

**OGGETTO:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] /  
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

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 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. 71/2017**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**[REDACTED] / TIM S.P.A.**

**(Prot. n. 8586/C del 9 settembre 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 9 settembre 2016, Prot. n. 8586/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**

All'esito del fallito tentativo di conciliazione, l'istante presentava istanza di definizione, tramite modello GU14 e relativo documento allegato ove, nella parte relativa alla descrizione dei fatti, si legge: *“Addebito di penale del recesso per Euro 191,07 e addebito di Euro 9,20 consegna elenco telefonico mai avvenuto e mancato inserimento del numero telefonico dello studio legale e nominativo negli elenchi telefonici per gli anni 2014/2015 e 2015/2016”*. L'istante, pertanto, concludeva chiedendo: *“annullamento delle fatture di penale per recesso e fattura di consegna elenco telefonico mai avvenuto e indennizzo per mancato inserimento del nominativo e numero dello studio legale negli elenchi telefonici per gli anni 2014/2015 e 2015/2016 quale danno da immagine, mancata risposta ai reclami del 12.01.2016 e 03.04.2016 ed ogni indennizzo previsto dalla carta dei servizi e condanna alle spese di procedura”*;

L'istante presentava memorie difensive nel corso del procedimento di definizione.

Si precisa che l'istante, a sostegno e prova delle proprie richieste, depositava documentazione non contestata dalla compagnia convenuta.

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

L'operatore telefonico, pur presenziando alla udienza di conciliazione, non intendeva aderire alle richieste formulate dall'istante nel corpo del ridetto formulario UG, non accogliendole. L'operatore presentava memoria difensiva nel corso del procedimento di definizione tramite la quale contestava le richieste dell'istante chiedendone il rigetto così concludendo: *“CHIEDE all'Ill.mo Co.Re.Com. adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto”*.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Dalla lettura del formulario GU14 si evince che le problematiche avanzate dall'utente sono essenzialmente tre: 1) contestazione fatture allegate; 2) richiesta

indennizzo per mancato inserimento della numerazione business negli elenchi telefonici per gli anni 2014/2015 e 2015/2016; 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

In relazione alla richiesta di storno della fattura relativa ai costi per recesso anticipato dal contratto, si evidenzia quanto segue. Dalla lettura della produzione documentale dell'utente si evince che lo stesso lamenta una carenza di informativa relativa ai costi di recesso anticipato dal contratto, oltre a contestare la legittimità di tali costi.

Da quanto affermato da TIM nel corpo della sua memoria, si desume che nel caso di specie l'operatore "ha inviato, come previsto dalla normativa vigente", le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta". Appare chiaro, tuttavia, che dinanzi alle censure mosse dall'utente, era onere dell'operatore dimostrare di aver adempiuto correttamente alle prescrizioni in materia di conclusione dei contratti (che si presume essere avvenuta a distanza), *provando l'invio della documentazione, la ricezione della stessa e la sottoscrizione delle condizioni contrattuali da parte dell'utente*. Tale dimostrazione non è stata fornita dall'operatore che, pur avendo prodotto documentazione contrattuale ed economica dell'offerta "Linea Valore +" e "Tutto senza limiti Adsl", non ha provato di aver inviato tali documenti all'utente o che questi li abbia ricevuti, non producendo, tra l'altro, alcun modulo recante la sottoscrizione del cliente; né, tantomeno, Telecom ha prodotto un diverso documento o supporto da cui tali elementi risultassero provati.

Dalle dichiarazioni dell'utente si evince una carenza informativa in merito alla proposta commerciale di Telecom Italia S.p.a. (tanto è vero che l'utente credeva di non dover pagare alcuna somma in caso di recesso anticipato dal contratto): in alcun modo Telecom, pur avendone possibilità e strumenti, ha smentito tale circostanza lamentata, provando sia la regolare conclusione del contratto in adempimento di tutte le prescrizioni previste dalla normativa in materia, sia la sua correttezza e trasparenza nella proposizione della offerta commerciale, sia l'assolvimento di tutti gli obblighi informativi relativi all'offerta, con particolare riguardo all'esercizio del diritto di recesso.

Le eccezioni della Telecom Italia S.p.a. inerenti la legittimità della richiesta di pagamento dei costi di disattivazione della linea e della richiesta di rimborso dello sconto attuato in sede di attivazione della linea atteso il recesso attuato prima del vincolo temporale di 24 mesi, non sono sufficienti a superare la superiore censura mossa dall'istante di mancata conoscenza delle clausole contrattuali e/o di mancata comunicazione e accettazione delle stesse. Non vi è prova, infatti che le clausole di cui Telecom invoca la legittimità siano state adeguatamente portate a conoscenza dell'utente e da questi accettate con idonea sottoscrizione e/o altro mezzo di adesione. Non si può, pertanto, valutare la applicabilità e legittimità nel rapporto contrattuale di clausole della cui conoscenza e approvazione da parte dell'utente non vi è alcuna prova.

Quanto alla richiesta di storno della fattura relativa alla consegna degli elenchi telefonici, si evidenzia che dinanzi alla contestazione dell'utente di non aver mai ricevuto

gli elenchi stessi, la Telecom non ha eccepito, dedotto o argomentato in alcun modo, non smentendo la tesi dell'istante né provando la effettiva consegna degli elenchi e, quindi, la legittimità dell'addebito.

A latere rispetto a quanto suddetto, si evidenzia, tra l'altro, che Telecom Italia S.p.a., nelle conclusioni di cui alla propria memoria difensiva, ha chiesto "All'Ill.mo Co.Re.Com. di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto", senza far alcun riferimento alla richiesta di storno delle fatture.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata pubblicazione del numero sugli elenchi pubblici, si ritiene che la stessa sia fondata per le considerazioni che seguono.

Parte istante, infatti, ha lamentato il mancato assolvimento da parte dell'operatore telefonico dell'obbligo informativo a cui lo stesso è tenuto non avendolo- a dire dell'istante- informato degli adempimenti e delle formalità necessari a consentire la pubblicazione del numero di telefono nei pubblici elenchi.

Invero, sul punto preliminarmente si osserva che ai sensi di quanto disposto dall'art. 75 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n.259 "*L'Autorità provvede affinché sia rispettato il diritto degli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico ad essere inseriti negli elenchi di cui all'articolo 55, comma 1, lettera a)*". Inoltre, l'articolo 4, comma 3, lettera f) dell'Allegato A alla delibera AGCOM n.179/03/CSP prevede che gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a: "*informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS*".

La stessa AGCOM con delibera n. 1/11/CIR afferma: "*In materia di inserimento delle utenze nell'elenco telefonico, l'operatore, in ossequio ai principi di buona fede e diligenza nell'esecuzione del contratto, deve informare espressamente l'utente sulla necessità di attivarsi per l'inserimento della propria ditta nell'elenco degli abbonati, specificandone le relative modalità, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera Agcom n. 179/03 secondo il quale "gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02(CONS". In assenza di tale esplicita informativa all'utente da parte dell'operatore, non può non rivelarsi una responsabilità in capo all'operatore". In senso conforme, ex multis, delibera del CORECOM Calabria n. 126 del 24.01.2014, nonché precedenti delibere del CORECOM Basilicata.*

Nel caso di specie, a nulla valgono le eccezioni di TIM S.p.A. che ha evidenziato la sua impossibilità ad inserire negli elenchi la numerazione a causa dell'omessa compilazione e consegna del modulo di richiesta di inserimento dati negli elenchi da parte dell'utente, atteso che la censura mossa dall'istante riguarda il mancato assolvimento ad opera della compagnia di telecomunicazioni dell'obbligo informativo su di essa gravante, in forza di quanto su richiamato. Dinanzi alle accuse dell'istante, l'operatore ben avrebbe potuto e dovuto difendersi, provando in via documentale di aver dato corretta, precisa e completa informazione all'utente in merito alla possibilità di inserimento della numerazione nei pubblici elenchi ed agli adempimenti e procedure necessari a permettere tale inserimento.

Invece TIM S.p.A. nulla ha provato e nulla ha contestato in merito, con ciò dimostrando- in mancanza di prova contraria- la fondatezza delle avverse doglianze vale a dire di non aver adempiuto al proprio obbligo informativo a favore dell'utente.

Invero, l'utente, al fine di compilare e inoltrare il ridetto modello di autorizzazione all'inserimento dati, avrebbe dovuto esser prima correttamente e puntualmente informato sulla possibilità di inserimento e sugli adempimenti e le procedure necessari ad ottenere tale risultato! Non risulta dagli atti che sia stata data tale puntuale e precisa informazione.

Peraltro, TIM S.p.A. ha ammesso pacificamente il lamentato mancato inserimento della numerazione negli elenchi nei due anni indicati dall'istante di cui non ha in modo alcuno contestato la ricostruzione fattuale, con ciò riconoscendola come veritiera.

Quanto, infine, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si ritiene che la stessa non possa essere analizzata ed accolta, poiché la relativa istanza è stata presentata per la prima volta in sede di formulario GU14 e non risulta formulata nel corso del procedimento di conciliazione, con palese violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla utente [REDACTED] in data 9 settembre 2016, Prot. n. 8586/C, nei confronti di Tim S.p.A.,

#### **Delibera**

La Società Tim S.p.A. è tenuta, per le motivazioni sopra riportate:

1. a stornare la fattura n. [REDACTED] del 05.02.2016 ;

2. a stornare, nella fattura n. [REDACTED] del 07.12.2015, i costi ivi indicati con riferimento alle voci “Cessazione anticipata linea”, “Costo disattivazione linea e servizio” e “Recesso anticipato PROMO TUTTO”;
3. a corrispondere l'importo di Euro 1.600,00, a titolo di indennizzo per mancato inserimento del numero nei pubblici registri per gli anni 2014/2015 e 2015/2016, in quanto, ai sensi dell'art. 10, comma 1, della delibera 73/11 CONS, allegato A: *“l'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'art. 55 del Codice, comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a € 200,00 per ogni anno di disservizio”*; mentre ai sensi dell'art.12 comma 2 *“(…) nelle ipotesi di cui agli articoli 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo”*. Nel caso di specie, vi è stato mancato inserimento negli elenchi per due anni in relazione ad una utenza business: va corrisposto, pertanto, un indennizzo di Euro 800,00 per ciascun anno.
4. a fronte del parziale accoglimento della domanda, a erogare un importo di Euro 100,00 per il rimborso delle spese procedurali.

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



