



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

Deliberazione n. 25/2019

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

L'anno duemiladiciannove, il giorno 27 del mese di giugno 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. 25 /2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 5517/C del 26 giugno 2018)

NELLA riunione del 27/6//2019;

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 26 giugno 2018, prot. n. 5717/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 di utenza privata con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa e ISDN, con formulario UG del 23.01.18 si è rivolto al Co.re.com. di Basilicata lamentando la mancata migrazione della propria linea telefonica e il mancato rispetto del contratto stipulato telefonicamente.

Il sig. [REDACTED] ha specificato di aver aderito ad un’offerta telefonica “TIM tutto incluso” che prevedeva il pagamento di € 34,90 ogni quattro settimane con riduzione del costo per il primo anno ad € 24,90. Inoltre, ha dichiarato che la TIM gli richiedeva il codice di migrazione, assicurando che avrebbe curato il passaggio dal vecchio operatore.

L’utente ha affermato di aver riscontrato già nella prima fattura un costo di € 33,10, oltre al costo per ciascuna chiamata di € 0,19. Oltre a ciò, continuava a ricevere le fatture relative all’abbonamento telefonico con il vecchio operatore, ritrovandosi a pagare dal mese di ottobre 2017 due abbonamenti, pur avendo disattivato il precedente.

Pertanto, il sig. [REDACTED] ha chiesto il rispetto delle condizioni contrattuali descritte telefonicamente o la disdetta dell’abbonamento senza costi aggiuntivi, oltre al rimborso degli importi pagati al vecchio operatore dal mese di ottobre 2017. All’udienza di conciliazione svoltasi il 19.04.18 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo.

Successivamente, in data 26.06.18, l’utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza di definizione, il Sig. [REDACTED], riportando quanto già lamentato nel formulario UG, ha chiesto:

- i) *il rispetto delle previsioni contrattuali e il recupero delle somme eccedenti le stesse;*
- ii) *il rimborso delle somme pagate al vecchio operatore a far data dalla disattivazione della linea avvenuta l’11 ottobre 2017.*

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore TIM S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 11.10.18, nella quale ha dichiarato che "l'utenza in contestazione è stata attivata in data 11.10.17 con l'opzione Tim Smart Opzione fibra 30 mega ad € 29,90, con chiamate al costo di € 0,19 allo scatto alla risposta e con il modem in acquisto in 48 rate da € 3,90 ciascuna", allegando la relativa modulistica contrattuale sottoscritta dall'utente, assieme alla richiesta di domiciliazione bancaria.

Ha evidenziato come nella predetta modulistica fossero chiaramente indicate le modalità per l'esercizio del diritto di recesso, nel caso l'attivazione della linea non corrispondesse alla volontà dell'utente. Pertanto, ha chiesto il rigetto delle richieste dell'utente, producendo, altresì, le condizioni contrattuali Tim Smart, le fatture Telecom e le missive Telecom di risposta ai reclami dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento alla richiesta di parte istante sub *i*), si evidenzia che il Codice del Consumo (D.lgs n. 206/05), all'art. 51, comma 6 stabilisce che "*quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto...*". Pertanto, con la sottoscrizione da parte dell'utente della modulistica contrattuale ricevuta e poi trasmessa all'operatore, il contratto a distanza scaturito dalla proposta telefonica, si è perfezionato. Infatti, in occasione del ricevimento della predetta documentazione, il consumatore/utente può verificare le condizioni contrattuali propostegli ed eventualmente decidere di non accettarle, qualora non corrispondenti a quanto richiesto.

Invero, è provato che il Sig. [REDACTED] ha sottoscritto i moduli ricevuti contenenti le condizioni contrattuali dell'opzione TIM Smart e li ha trasmessi al gestore. Del resto, dalla documentazione prodotta è provato che le fatture addebitate al cliente sono conformi a quanto previsto dal contratto tra le parti. Di conseguenza, non si può accogliere la richiesta del Sig. [REDACTED] poiché non è stato riscontrato il mancato rispetto delle previsioni contrattuali lamentato dall'utente, nè risultano somme da quest'ultimo pagate in eccedenza rispetto a dette previsioni.

Per quello che concerne la richiesta sub *ii*), nella presente fattispecie, l'utente non fornisce alcun elemento utile a poter riconoscere un eventuale inadempimento in capo al gestore. Difatti, il Sig. [REDACTED] lamenta genericamente di aver ricevuto doppia fatturazione, ma non produce le fatture emesse a suo carico da parte del precedente gestore del quale non indica il nome, né alcun altro dato da cui evincere, non solo l'*an* cioè il se dell'evento, ma anche il *quantum*, cioè la somma che sarebbe stata ingiustamente pagata dall'utente e della quale ha chiesto il rimborso alla Tim.

Siffatta genericità della richiesta dell'utente, porta al non accoglimento dell'istanza.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], relativa all'istanza GU14 avanzata all'utente [REDACTED] in data 26 giugno 2018, prot. n. 5717/C nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

il rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

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

