



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

Deliberazione n.24/2019

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. 24 /2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 5518/C del 19 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 19 giugno 2018, prot. n. 5518/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 internet/Adsl, con formulario UG del 13.12.17 si è rivolto al Co.re.com. di Basilicata lamentando l'attivazione di servizi non richiesti, fatturazioni non giustificate e traffico non riconosciuto.

Il sig. [REDACTED] ha dichiarato di aver più volte segnalato tali disservizi alla TIM S.p.A., anche per iscritto, con reclamo via pec del 25.09.17 inviato all'operatore, chiedendo l'immediata disattivazione dei servizi non richiesti ed arbitrariamente attivati, nonché il rimborso di quanto pagato per i relativi addebiti. Inoltre, l'utente ha chiesto la corresponsione degli indennizzi previsti, sia per l'attivazione di servizi non richiesti, che per mancata risposta ai reclami. 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 19.06.18, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata con allegate le note del 18.06.19 dove specificava che gli importi complessivamente addebitati per servizi non richiesti, ammontavano ad € 52,13, rinvenienti dalle seguenti fatture:

- [REDACTED] del 5.05.2017 per € 4,01;

- [REDACTED] del 7.06.2017 per € 16,04;

- [REDACTED] del 1.08.2017 per € 32,08.

Nella predetta istanza di definizione, il Sig. [REDACTED], ha chiesto:

- i) *la dichiarazione di responsabilità del gestore per i fatti contestati e l'ordine di immediata disattivazione dei servizi non richiesti;*
- ii) *il rimborso della somma complessiva di € 52,13 corrisposta per l'attivazione dei servizi non richiesti;*
- iii) *la corresponsione degli indennizzi previsti per l'attivazione di servizi non*

- richiesti dal mese di Aprile 2017 corrispondente alla prima fatturazione contestata, sino alla fine del mese di settembre 2017, ultimo mese delle fatture contestate, per la somma complessiva di € 182,00;*
- iv) la corresponsione degli indennizzi previsti per mancata risposta ai reclami dal giorno dell'invio del reclamo scritto (25.09.17), sino all'udienza di conciliazione, determinati nell'importo di € 206,00;*
 - v) la corresponsione delle spese di procedura;*
 - vi) richieste istruttorie inerenti l'acquisizione d'ufficio della documentazione in merito ai reclami telefonici dell'utente e alle fatture contestate, con sollecito dell'operatore.*

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore TIM S.p.A., ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 12.10.18, nella quale ha dichiarato che "l'istante non specifica in modo chiaro quale sia il servizio attivato dalla società convenuta arbitrariamente".

Tuttavia, da un'analisi della fatturazione, il gestore ha potuto riscontrare che a partire da maggio 2017 l'utente inizia a ricevere in bolletta addebiti relativi a "Internet Pay – contenuti web". Ha, inoltre, specificato che si tratta di addebiti relativi all'acquisto via web di contenuti digitali (video, immagini, suonerie e loghi) con addebito dei costi direttamente sul conto Telecom di linea fissa; tali servizi vengono attivati dall'utente tramite la connessione dalla propria linea adsl o fibra e l'inserimento del proprio numero di telefono.

Pertanto, la TIM S.p.A. ritiene che non si tratti di servizi attivati arbitrariamente, aggiungendo che, in ogni caso, come previsto dalle condizioni generali di abbonamento, i reclami per gli importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura contestata.

L'operatore ha asserito che non risulta vi siano reclami scritti inerenti gli addebiti contestati, né tantomeno reclami telefonici, per la cui tracciabilità l'utente avrebbe potuto fornire il numero identificativo assegnato e comunicatogli per ciascun reclamo telefonico. Infine, l'operatore ha dichiarato che l'utenza in contestazione è cessata per disdetta, in data 07.02.18, ed ha chiesto il rigetto totale dell'istanza dell'utente, dal momento che non ritiene vi siano inadempimenti ascrivibili al gestore.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, vengono rigettate le richieste *sub i)* di dichiarare la responsabilità del gestore per i fatti contestati e di ordinare l'immediata disattivazione dei servizi non richiesti, perché estranee alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, c. 4 del regolamento e dalla delibera AGCOM 529/09/CONS. In base al citato regolamento, il provvedimento che definisce la controversia emesso dall'Autorità, è a contenuto vincolato ovvero, in caso di fondatezza dell'istanza, può avere ad oggetto

unicamente la condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme risultate non dovute o a corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

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

Per quello che concerne la richiesta *sub ii)* di rimborso della somma complessiva di € 52,13 corrisposta per l'attivazione dei servizi non richiesti, va accolta, in quanto la modalità di attivazione dei servizi esplicita dall'operatore, tramite la connessione ad internet e l'inserimento del numero telefonico da parte dell'utente, non prova la volontarietà e consapevolezza dell'attivazione dei servizi in questione, ovvero l'aver acquisito il consenso espresso dell'utente.

Difatti, la normativa sui pagamenti supplementari rispetto alla remunerazione dell'obbligazione principale, richiede l'acquisizione di un consenso espresso all'attivazione da parte dell'utente, altrimenti l'utente avrà diritto al rimborso di quanto pagato per i servizi non richiesti. L'articolo 3 della delibera 664/06/CONS prevede testualmente che *"Ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente"*.

Inoltre, non trova riscontro l'affermazione dell'operatore di assenza di reclami telefonici da parte dell'utente poiché non provata dall'operatore che avrebbe potuto fornire la schermata dei contatti con l'utente o altro. Oltre a ciò, risulta infondata l'affermazione che non siano stati presentati reclami scritti, dal momento che vi è agli atti il reclamo del 25.09.17, inviato via pec dall'utente, con il quale chiedeva la disattivazione dei servizi non richiesti e il rimborso delle relative somme addebitategli.

In relazione alla richiesta dell'istante *sub iii)* di corresponsione degli indennizzi previsti per l'attivazione di servizi non richiesti, si deve richiamare quanto più volte ribadito dall'Autorità in merito, ovvero che, consistendo i servizi non richiesti in contenuti digitali forniti da un soggetto terzo diverso dall'operatore telefonico, si deve escludere che quest'ultimo possa ritenersi vincolato ad indennizzare i disagi subiti dall'utente per l'attivazione di servizi non richiesti e, appunto, forniti da soggetti terzi. Si tratta infatti di servizi diversi da quelli di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono le norme del Regolamento di cui alla delibera n.73/11/CONS, piuttosto, per il gestore telefonico, la fattispecie in esame è ascrivibile ad un'errata/indebita fatturazione che non dà luogo ad indennizzo. Pertanto, risulta inapplicabile al presente caso, l'art. 8, comma 2 dell'All. A alla Delibera 73/11/CONS in tema di previsione di indennizzi per l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti (cfr. del 4/16/CIR) e la relativa istanza non può

essere accolta.

La richiesta *sub iv)* di corresponsione degli indennizzi previsti per la mancata risposta ai reclami è accoglibile, ma va rideterminata nel *quantum*. Si ritiene fondata tale richiesta poiché la documentazione prodotta da TIM S.p.A., non è idonea a provare l'avvenuta risposta ai reclami. Detta documentazione, infatti, consiste in una comunicazione dell'operatore - peraltro priva di data e la cui modalità di trasmissione non si evince dal documento allegato - con cui l'utente viene semplicemente informato della presa in gestione della pratica di "disconoscimento importo in fattura" senza ricevere, successivamente, alcun riscontro sull'esito di quanto reclamato.

Di fatto, l'utente ha potuto conoscere del rigetto del reclamo, solo in occasione dell'udienza di conciliazione. L'art. 8, comma 4 dell'All. A alla delibera n. 179/03/CSP dispone che, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato. Le Linee Guida approvate con delibera n. 276/13/CONS (III.5.3) definiscono i criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo: *"si dovrà calcolare l'indennizzo a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla carta dei servizi per la risposta e fino al ricevimento di un'adeguata risposta da parte dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire sul suo specifico caso"*. Nella presente fattispecie il dies a quo va individuato nel giorno 9.11.17 (ovvero trascorsi i 45 giorni previsti per la risposta del gestore, a partire dalla data di consegna del reclamo via pec), mentre il dies ad quem va individuato nel momento dell'udienza di conciliazione, che nel caso di specie si è tenuta il 19.04.18, per un totale di 161 giorni. Pertanto, come da costante orientamento dell'Autorità, merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami da calcolarsi nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi, per la complessiva somma di euro 161,00.

Per quanto concerne la richiesta *sub v)* di corresponsione delle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 50,00 (cinquanta/00), da porsi a carico dell'operatore, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e del parziale accoglimento delle richieste.

Sono infine inammissibili – e vengono rigettate - le richieste istruttorie *sub vi)*, più precisamente è inammissibile la domanda di sollecito dell'operatore affinché fornisca la documentazione in merito ai reclami telefonici dell'utente e alle fatture contestate, non essendo l'Autorità adita competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere* o *non facere*.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] in parziale accoglimento dell'istanza di definizione avanzata in data 19 giugno 2018, prot. n. 5518/C dall'utente [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

La Società Tim Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma complessiva di euro 52,13 a titolo di rimborso delle somme contestate per l'attivazione di servizi non richiesti risultanti nelle fatture nn. [REDACTED] del 5.05.2017 per € 4,01, [REDACTED] del 7.06.2017 per € 16,04 e [REDACTED] del 1.08.2017 per € 32,08;
- 2) corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 161,00 (€ 1,00 x 161 giorni) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 3) 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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte