CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA

UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

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

Deliberazione n. 6/2019

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

L'anno duemiladiciannove, il giorno 28 del mese di marzo 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.6 /2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

[redacted] **C/**

TIM S.P.A.

(Prot. n. 3312/C del 6 aprile 2018)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 28/3/2019;

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 l'istanza dell'utente [redacted] presentata in data 6 aprile 2018, prot. n. 3312/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

L'istante contestava addebiti ingiustificati riportati nelle fatture [redacted], ricevute in data 08/09/2017, relative rispettivamente alle utenze [redacted], tutte ad esso intestate.

In particolare, le voci oggetto di contestazione erano quelle richieste per "saldo acquisto router" pari ad € 195,00 + IVA per ciascuna fattura.

Solo a seguito della ricezione delle predette fatture e dei contatti con il 191, l'istante apprendeva che i predetti addebiti avvenivano a seguito della modifica delle condizioni contrattuali dell'offerta "Internet 7 Mega", imposte unilateralmente dall'operatore a far data dal **novembre del 2016**;

Ritenendo non convenienti le modifiche apportate, oltre che ingiuste perché non preventivamente concordate, l'istante richiedeva la cessazione del servizio ADSL in data **01/08/2017** e successivamente in data **28/12/17** a mezzo fax, e pertanto richiedeva lo storno dell'importo di € 780,00 + IVA, e invitava l'operatore a ritirare il modem presso la propria sede in quanto mai utilizzato.

Non ottenendo alcun riscontro dall'operatore, l'istante depositava istanza per esperire il tentativo di conciliazione in data 29/12/2017, ma l'udienza fissata a tal fine (28/03/2018) si concludeva senza accordo tra le parti.

In data 6/04/2018, l'istante procedeva quindi ad avviare il procedimento di definizione ex art. 14 del Regolamento insistendo nelle seguenti richieste:

a) *Storno della somma di € 945,00 + IVA richiesta indebitamente a titolo di "saldo acquisto router", per effetto di modifiche contrattuali apportate unilateralmente e senza alcuna preventiva comunicazione, contrariamente a quanto previsto dalla normativa in materia*;

b) Ritiro immediato del modem consegnato all'istante presso la sede dei propri uffici;
c) Rimborso della somma di € 240,00 per le spese della procedura.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore, dal canto suo, depositava memoria difensiva nei termini di cui alla nota di avvio del procedimento, eccependo l'infondatezza delle doglianze di parte istante, e ribadendo la correttezza del proprio operato, in primis perché nell'ottobre del 2016, aveva provveduto ad informare l'utente delle imminenti modifiche contrattuali che a far data dal conto 6/16 sarebbero state apportate al contratto in essere tra le parti; e secondo perché a seguito di ciò, nessuna richiesta di recesso era pervenuta da parte dell'utente, né eventuali reclami nei termini contrattualmente previsti; anzi, a fronte della correttezza del proprio operatore, la compagnia convenuta eccepiva l'inadempienza della parte istante, morosa di € 926,53, per non eseguito alcun pagamento, neanche parziale, delle fatture contestate.

Alla luce di quanto esposto, non ravvisando alcuna ipotesi di inadempimento contrattuale ad essa imputabile, la società convenuta insisteva per il rigetto delle richieste formulate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

La controversia attiene alla questione della legittimità o meno delle modifiche contrattuali apportate unilateralmente dalla compagnia telefonica convenuta.

Secondo l'assunto di parte istante, le modifiche in questione sarebbero state illegittimamente applicate, in quanto non preventivamente comunicate, così come previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche.

In realtà, dalle risultanze istruttorie risulta provato esattamente il contrario, atteso che l'operatore ha provveduto a depositare agli atti la nota informativa con cui avvertiva l'utente della modifica delle condizioni contrattuali dell'offerta "Internet 7 mega" che sarebbero state apportate a partire dal 1 novembre 2016. L'operatore, in tal modo, ha dimostrato di aver ottemperato agli obblighi di preventiva comunicazione, imposti dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, a garanzia del diritto dell'utente di non accettare le nuove condizioni, e di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore.

La predetta comunicazione, a ben vedere, contiene un chiaro riferimento ai costi previsti per l'utilizzo del router wifi, alle caratteristiche tecniche dello stesso e alle condizioni da osservare in caso di recesso dall'offerta: in particolare, al riguardo, la predetta nota informativa prevedeva che "*....in caso di cessazione dell'offerta, l'utente*

avrebbe dovuto restituire a Tim spa il router wifi secondo i tempi e le modalità previste dall'art. 22.8 del contratto (il richiamo è alle CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DEL SERVIZIO BROADBAND, in cui è appunto previsto quanto segue: ... " In caso di cessazione del Servizio con Apparati/Prodotti detenuti a noleggio o in comodato il Richiedente sarà tenuto a restituire l'Apparato/Prodotto entro i successivi 30 giorni, se non diversamente previsto nel Profilo Commerciale. Le modalità di restituzione e/o ritiro sono dettagliate nel Profilo Commerciale. In caso di mancata restituzione entro i termini sopra indicati, Telecom Italia potrà addebitare al Richiedente per ciascun Apparato/Prodotto non restituito, l'importo eventualmente indicato nel Profilo Commerciale relativo all'offerta. A seguito della cessazione del Servizio con Apparato modem detenuto a noleggio o in comodato, il Richiedente sarà tenuto a restituire l'apparato modem entro i successivi 30 giorni all'indirizzo indicato nel Conto Telecom Italia o fornito dal Servizio Clienti tramite corriere o pacco postale, dando comunicazione della spedizione al Servizio Clienti. Il Richiedente può esercitare l'opzione d'acquisto dell'apparato modem che ha avuto in uso pagando a Telecom Italia il prezzo indicato nel Profilo Commerciale. La mancata restituzione dell'apparato modem da parte del Richiedente nel termine sopra previsto sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto da parte del Richiedente. Detto acquisto - che produrrà il trasferimento della proprietà dell'apparato modem senza incorrere in alcuna penale - si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di Telecom Italia. La presente previsione troverà applicazione anche ai Prodotti, laddove espressamente indicato nel Profilo Commerciale del Servizio. Fatto salvo quanto previsto dal precedente art. 6.4, quanto sopra troverà applicazione anche in caso di variazione del Profilo commerciale.)

La mancata restituzione entro il termine contrattualmente previsto si intenderà come esercizio dell'opzione di acquisto con addebito delle rate residue".

Continuando nella lettura della nota informativa, si legge altresì, che"....*qualora l'utente non intenda accettare le modifiche contrattuali sopra indicate ha diritto di recedere dal suo Contratto senza penali né costi di disattivazione dandone comunicazione scritta fino al 31 ottobre 2016.....*"

Posto quindi che l'operatore ha agito nel pieno rispetto delle previsioni normative, c'è da dire che, al contrario, dalla lettura della memoria di replica depositata, l'istante ha espressamente ammesso di aver ricevuto nell'ottobre del 2016 la predetta nota informativa inviata dall'operatore; non solo, ma ha altresì ammesso di essere stato favorevole all'accettazione della variazione unilaterale di contratto, tant'è che non ha provato di aver inoltrato eventuali comunicazioni di recesso all'operatore nei termini previsti dalla nota informativa, né di aver restituito il router. Anzi, dagli atti, è emerso che soltanto a distanza di un anno, e più precisamente in data **01.08.17**, e poi successivamente in data **28.12.17**, l'utente manifestava la propria volontà di cessare l'offerta attiva sulle proprie utenze, e solo in quella occasione invitava l'operatore a ritirare presso la sede del proprio ufficio il modem non utilizzato. Tali circostanze, avvenute a notevole distanza di

tempo dalla comunicazione delle modifiche contrattuali apportate dall'operatore, denotano l'infondatezza delle doglianze di parte istante, la quale avrebbe potuto attivarsi molto tempo prima per esercitare il proprio diritto di recesso e quindi restituire il modem, senza dover sostenere alcun esborso, e invece nulla ha fatto, se non omettere di pagare ciò che ormai era dovuto, per essere diventato a tutti gli effetti proprietario del modem.

Ne consegue la legittimità dell'addebito dei costi a titolo di "saldo acquisto router", avendo l'operatore comunicato la variazione contrattuale nel rispetto delle formalità e dei termini previsti dalla normativa richiamata, e non avendo, l'utente, provveduto a restituire il router inutilizzato entro il termine contrattualmente previsto, intendendo, in tal modo, manifestare la propria volontà di acquistarlo.

Stante quanto premesso, la domanda dell'istante di cui al punto a) va respinta, così come va respinta la domanda di cui al punto b) non rientrando nella competenza del Corecom adito e in ogni caso, anche perché si tratta di una questione ormai superata dalla circostanza dell'avvenuto acquisto del router da parte dell'utente.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted] relativa all'istanza GU14 presentata in data 6 aprile 2018, prot. n.3312/C, dall'utente [redacted] 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.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore