



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

Deliberazione n. 8/2019

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

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 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	

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 aveva attivato sulla propria utenza telefonica il profilo tariffario "Tutto" al costo di € 39,90. A partire da luglio del 2017, richiedeva l'attivazione del profilo tariffario "Internet senza limiti" al costo di € 22,20. Successivamente gli veniva proposto di passare all'offerta "Tim Smart con l'opzione "voce casa", ritenendola più vantaggiosa rispetto alla precedente, sebbene tuttavia la stessa si rivelava antieconomica, per l'addebito dello scatto alla risposta. Inoltre, sin dalle prime fatture riscontrava l'addebito di costi eccessivi rispetto a quelli prospettati in sede di proposta contrattuale, tra cui quelli relativi alle chiamate verso i cellulari e verso i fissi che, da proposta commerciale, dovevano essere gratuiti. Provvedeva pertanto a contestare le fatture, omettendo di pagarle entro la data di scadenza. In particolare, contestava la fattura [REDACTED] di € 181,20 e la fattura [REDACTED] di € 254,69. Per tale motivo, in data 22.12.2017 subiva la sospensione parziale dei servizi attivi sulla propria utenza telefonica.

Non riuscendo a risolvere la problematica, chiedeva l'intervento del Corecom, depositando la relativa istanza in data 22/01/2018; l'udienza fissata per la conciliazione in data 26/04/2018 si concludeva con un verbale di mancato accordo tra le parti; contestualmente depositava formulario GU5 richiedendo l'adozione di un provvedimento temporaneo finalizzato ad ottenere il ripristino immediato dei servizi sospesi.

Sempre in data 26/04/2018, l'istante depositava istanza di definizione ex art. 14 del Regolamento e faceva pervenire memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento, insistendo nelle seguenti richieste:

- 1) *storno delle fatture [REDACTED] di € 181,20 e [REDACTED] di € 254,69 e di eventuali nuove fatture emesse nelle more della procedura;*
- 2) *attivazione di un'offerta vantaggiosa che prevedesse internet senza limiti e chiamate verso fissi e cellulari senza costi aggiuntivi.*

2. La posizione dell'Operatore

La compagnia telefonica, nei propri scritti difensivi, affermava quanto segue:

- in data 28/06/17 veniva richiesta l'attivazione del profilo tariffario "Internet senza limiti" ad € 25,90; l'ordinativo veniva espletato in pari data e in data 29/07/17 venivano inoltrate le condizioni contrattuali dell'offerta con il dettaglio dei costi.

- a seguito dell'inoltro di tale documentazione nessuna richiesta di recesso perveniva da parte dell'istante, il quale, al contrario, non pagava le fatture emesse neanche parzialmente;
- l'insoluto, pari ad € 585,19, comportava la sospensione amministrativa dell'utenza in contestazione;
- in ottemperanza al provvedimento temporaneo emesso dal Corecom, l'operatore in data 4 maggio 2018, comunicava a mezzo mail di aver provveduto a riattivare i servizi sospesi sull'utenza in contestazione in data 21/04/2018;

Alla luce di quanto esposto, l'operatore escludeva ogni addebito di responsabilità a proprio carico, e di conseguenza, concludeva per il rigetto delle richieste formulate dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

- Sulla richiesta di storno delle fatture emesse dalla Tim Spa.

Il ricorrente ha lamentato l'illegittimità degli importi richiesti dalla Tim Spa con riferimento alle fatture [redacted] di € 181,20 e [redacted] di € 254,69 nonché a quelle successivamente emesse, in quanto non corrispondenti all'offerta commerciale prospettata.

Dalla documentazione depositata, risulta che l'istante ha provato di aver più volte reclamato le condizioni applicate e i costi eccessivi dei suoi conti telefonici ricevuti, tant'è che risultano i contatti alla Tim per richiedere l'attivazione di nuove offerte che fossero più vantaggiose, nonché un reclamo del 17/11/2017, di cui ne viene fatta menzione in una nota di riscontro dell'operatore, del 23/11/2017, da questi depositata in atti.

Da Carta dei Servizi, emerge chiaramente che quando un cliente richiede un'offerta, la compagnia telefonica si impegna ad inviargli una specifica comunicazione che ne evidenzia le caratteristiche, le condizioni commerciali e contrattuali.

Dalle risultanze istruttorie sembrerebbe che l'operatore abbia recapitato la predetta comunicazione al cliente in data 29/07/2017, al proprio indirizzo di residenza, anche se poi nella corrispondenza successiva, riferisce di averla inviata via mail, ma in entrambi i casi non vi è prova dell'avvenuta ricezione.

Inoltre, Il Codice del Consumo in materia di requisiti formali per i contratti a distanza, prevede che il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto. Tale previsione comporta la necessità di ottenere la firma del consumatore o in ogni caso l'accettazione scritta affinché sorga il vincolo contrattuale a carico delle parti; in mancanza di questo requisito formale, il contratto non può dirsi perfezionato; in altri

termini, ai fini della validità del contratto è essenziale che pervenga alla compagnia telefonica il contratto cartaceo recante la firma dell'utente.

Nel caso che ci interessa, l'operatore non ha dato prova di aver acquisito l'adesione dell'istante, non avendo versato in atti la proposta di abbonamento debitamente sottoscritta. Può quindi ritenersi che sia stato attivato un servizio non richiesto, e che l'operatore, così come previsto dall'articolo 7, comma 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, non possa pretendere alcuna prestazione corrispettiva e debba quindi provvedere, a propria cura e spese, al ripristino delle condizioni preesistenti.

Per quanto sopra esposto, la fatturazione degli importi inerenti il contratto in contestazione è da considerarsi indebita e la richiesta di storno di quanto illegittimamente addebitato di cui al punto 1) è accoglibile e conseguentemente l'operatore sarà tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'utente.

-Quanto alla richiesta sub 2), la stessa non può essere presa in considerazione, non rientrando nella competenza del Corecom adito.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, anche se non espressamente richieste, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento delle richieste di cui al formulario GU14 presentato in data 26 aprile 2018, prot. n. 3977/C, dall'utente [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

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

- 1) annullare le fatture emesse [REDACTED], di € 181,20, e [REDACTED], di € 254,69, e a sanare la posizione debitoria del signor Cirigliano ad esso risultante;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **euro 100,00** (cento/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

