



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

Deliberazione n. 9/2019

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]

[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, in riferimento all'utenza telefonica *privata* n. [REDACTED] mediante formulario GU14, protocollato in data .././2018, ha lamentato addebiti ingiustificati nella fattura del mese di ottobre 2017.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. *“Nel mese di ottobre 2017, l'istante riceveva la fattura n. [REDACTED] dell'01.10.17 di € 45,71 che conteneva la richiesta dell'importo non dovuto pari ad € 8,00 per anticipo conversazione”.*
- b. *“Tale importo è stato già pagato per anticipo conversazione dal defunto marito [REDACTED] che ha versato la somma di € 12,50”.*
- c. *“La Signora [REDACTED] è subentrata nel contratto a partire dalla fine di giugno 2017 e, in qualità di subentrata nel contratto, assume la stessa posizione giuridica del precedente intestatario, quindi gli stessi diritti e gli stessi doveri del defunto marito con il quale conviveva. Avendo il marito pagato quanto dovuto per anticipo conversazione, nulla è dovuto dalla moglie subentrata nel contratto”.*

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) *“storno/ annullamento fattura n. [REDACTED] dell'01.10.17 di € 45,71”;*
- ii) *“indennizzo per violazione della buona fede e correttezza contrattuale”.*

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Tim Italia S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria trasmessa a mezzo mail, ha preliminarmente rilevato che *“In riferimento alla presente istanza di definizione, da verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che in data 05.09.17 sull'utenza in contestazione viene effettuato il cambio di intestazione per voltura contratto tra il precedente intestatario e l'istante in qualità di erede. Il subentro risulta effettuato in modalità gratuita in quanto trattasi di voltura tra familiari conviventi per decesso dell'intestatario. Con il cambio di intestazione sulla prima fattura utile (Conto ottobre 2017) è stato addebitato il costo di 8,00 per l'anticipo conversazione.”* Sul punto ha osservato che *“L'art. 16 delle Condizioni generali di contratto stabilisce: “al momento della richiesta di attivazione del servizio, il cliente può richiedere la domiciliazione delle fatture...in mancanza `e tenuto a versare in*

anticipo, a richiesta di Telecom una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre. A riguardo va detto che tale somma, prevista dalla normativa vigente, ha la funzione di garanzia per eventuali e futuri mancati pagamenti delle fatture, e costituisce clausola di risoluzione del contratto per chiunque non intenda aderire. Inoltre, detta normativa prevede, altresì, che chiunque voglia sottrarsi al pagamento di tale somma, può effettuare la domiciliazione bancaria delle fatture. In conclusione, il deposito di "Anticipo conversazione" richiesto dagli operatori, nel caso de quo da Telecom, è una forma di garanzia posta dall'operatore per tutelarsi da eventuali mancati pagamenti dell'utente, e per tale motivo non può ritenersi clausola vessatoria dannosa per quest'ultimo poiché contempera gli opposti interessi tra i soggetti del contratto (Delibera n. 28/13 Co.re.com Molise)".

Ha altresì evidenziato che *"Attesa la regolarità di tale addebito, il reclamo dell'istante circa la somma di € 12,50 pagata a titolo di anticipo conversazione quando l'utenza era intestata al precedente titolare, risulta del tutto infondato, tale somma risulta rimborsata sul conto Maggio 2018"*. Ha aggiunto che sull'utenza è presente una morosità pari ad € 45,71.

Sulla base di quanto sopra, Tim Italia ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

Ha allegato i seguenti documenti: retro-cartellino richiesta voltura; condizioni contrattuali (avvenuta voltura); fattura ottobre 2017 (addebito ACI); dettaglio riaccredito; fattura maggio 2018 (rimborso € 12,50); estratto conto; solleciti di pagamento.

L'istante, per il tramite del suo legale, con memoria di replica depositata nel rispetto dei termini procedurali, nel riportarsi integralmente a quanto rappresentato nel formulario GU14, ha ulteriormente precisato quanto segue che *"La violazione dei principi cardine di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto è di tutta evidenza se si consideri che controparte ha finalmente ammesso che l'importo di euro 8,00 non era dovuto. Dalla documentazione allegata all'avversa memoria difensiva si evince che nel mese di maggio 2018 sarebbe stata emessa la fattura n. [REDACTED] contenente l'accredito di € 12,50 già versati per anticipo conversazione a riprova che la l'originaria istanza presentata dalla Sig.ra [REDACTED] era fondata. Ha precisato, inoltre che "tale fattura, oltre a fornire chiaramente la prova della non debenza della somma richiesta per anticipo conversazione nella fattura contestata, non è mai pervenuta alla ricorrente Sig.ra [REDACTED] né controparte prova di avergliela spedita. La ricorrente pertanto, stante la manifesta ed inequivocabile ammissione di controparte, circa l'illegittimità della fattura oggetto del presente giudizio non può che insistere nell'accoglimento di tutte le richieste già formulate. Il presunto rimborso della somma di € 12,50 avvenuto nel mese di maggio attesta quindi definitivamente che la somma di € 8,00 per anticipo conversazione non doveva mai essere richiesta alla ricorrente e che la vicenda poteva definirsi in prima istanza evitando il disagio ed i costi connessi all'esperimento di una nuova azione per ottenere giustizia"*.

3. Motivazione della decisione

Valutazioni preliminari.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della richiesta di cui al punto *ii)* "Indennizzo per violazione della buona fede e correttezza contrattuale", trattandosi di fattispecie non suscettibile di indennizzo ai sensi del *Regolamento* di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS e, comunque, di materia che esula dalla competenza dell'organo adito.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la doglianza relativa all'addebito in fattura dell'importo di € 8,00 per anticipo conversazione non appare meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

L'utente, nell'istanza introduttiva e nella memoria difensiva, ha lamentato l'addebito nella fattura n. [REDACTED] dell'01.10.17 della somma di Euro 8,00 a titolo "anticipo conversazioni", deducendone la non debenza in quanto ha rilevato che tale importo era stato già pagato dal defunto marito [REDACTED] che aveva versato la somma di €12,50 ed essendo subentrata nel contratto a partire dalla fine di giugno 2017 ne ha assunto la stessa posizione giuridica.

L'art. 16 rubricato (*Mezzi di garanzia*) delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base, reperibili sul sito internet di Telecom Italia e valevoli per tutti i contratti di telefonia fissa stabilisce che:

1. *Al momento della richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito, ovvero concordare con TIM la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In mancanza, è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di TIM, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre. Per ogni nuovo Contratto ad uso di abitazione privata, detta somma è pari al 10% del contributo di attivazione. Per gli altri Contratti l'ammontare dell'anticipo viene concordato con il Cliente sulla base del tipo di attività svolta e comunque consiste in un importo minimo pari al contributo di attivazione.*
2. *L'anticipo conversazioni è addebitato sulla prima Fattura successiva all'attivazione del Servizio. TIM si riserva la facoltà di subordinare il perfezionamento del presente Contratto ovvero l'attivazione del Servizio qualora il Cliente si rifiuti di fornire la suddetta garanzia. Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia conferisce a TIM la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c..*

3. *La somma versata a titolo di anticipo conversazioni non costituisce deposito e viene restituita al Cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità all'articolo 1851 c.c., con la conseguente facoltà per TIM di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente.*
4. *L'anticipo conversazioni viene restituito di norma a compensazione dell'ultima Fattura da inviarsi entro 90 giorni dalla cessazione del Contratto. Qualora nell'ultima Fattura non vi sia sufficiente capienza, la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali calcolati a partire dalla data di scadenza dell'ultima Fattura.*
5. *Il Cliente che ha versato l'anticipo conversazioni ha in ogni momento la facoltà di richiedere la domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito, ovvero concordare con TIM la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In tal caso ha diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni in conformità all'articolo 1851 c.c., tramite accredito nelle Fatture immediatamente successive.*

L'anticipo conversazioni è, dunque, una somma richiesta da Telecom a titolo di garanzia per eventuali futuri mancati pagamenti delle fatture, nel caso in cui l'utente, in sede di sottoscrizione del contratto, non chieda "la domiciliazione delle fatture su un proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero" non concordi "con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia"; il mancato rilascio dei mezzi di garanzia costituisce condizione risolutiva dell'abbonamento ai sensi dell'art. 1456 c.c.; il cliente ha la facoltà di chiedere la domiciliazione delle fatture ovvero di concordare con Telecom la prestazione di altri mezzi idonei di garanzia in ogni momento del rapporto contrattuale e, in tal caso, avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni già corrisposto, tramite accredito nelle fatture immediatamente successive.

La somma versata a titolo di "anticipo conversazioni" sarà in ogni caso restituita da Telecom all'utente al termine dell'abbonamento, fatta salva la facoltà di Telecom di compensare in tutto o in parte l'importo con eventuali fatture insolute.

La predetta somma, stante la funzione di garanzia, è, dunque, senz'altro dovuta, a nulla rilevando che l'utente abbia dedotto che l'istante sia subentrato nel contratto del defunto coniuge, precedente intestatario dell'utenza.

Telecom, tra l'altro, ha fornito prova di aver restituito l'importo di € 12,50 che il Sig. [REDACTED] aveva versato come anticipo conversazione, allegando il conto di maggio 2018 ove alla voce "altri importi" viene riportata tale somma quale "accredito per pagamenti precedenti".

L'istante, tuttavia, in merito a tale circostanza, ha dichiarato di non aver mai ricevuto il predetto conto. Tale assunto, però, risulta smentito dal fatto che la morosità persistente sull'utenza *de quo*, è pari ad € 45,71 per il mancato pagamento soltanto della fattura oggetto della presente controversia. Se l'istante non avesse ricevuto il conto di maggio 2018 ove viene riaccreditata la somma di € 12,50 e contenente la restante somma da pagare, pari ad € 7,02, l'operatore ne avrebbe fatto richiesta nell'ultima lettera di sollecito pagamento del 10.05.2018 e anche nella memoria di costituzione depositata nella presente istanza di definizione.

A ciò si aggiunga che l'utente non ha neppure dedotto e provato di avere proposto reclamo avverso la fattura contenente il predetto addebito entro il termine di scadenza della fattura così come disposto dall'art. 23 delle C.G.A. TIM.

In conclusione, il deposito di anticipo conversazioni richiesto dagli operatori telefonici e, nel caso che ci occupa da Telecom Italia, è una forma di garanzia posta dall'operatore telefonico per tutelarsi da eventuali mancati pagamenti dell'utente e per tale motivo non può ritenersi clausola vessatoria per quest'ultimo perché contempera gli opposti interessi tra i soggetti del contratto.

Ne consegue l'integrale rigetto dell'istanza. Le spese di procedura si compensano integralmente tra le parti.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], relativa all'istanza GU14 avanzata in data 15 maggio 2018, prot. n. 4489/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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

