



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

Deliberazione n.13/2019

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	

DELIBERA N.13 /2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 4335/C del 10 maggio 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.Rc.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 10 maggio 2018, prot. n. 4335/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

Parte istante si duole del fatto che il numero telefonico della propria utenza privata non appariva sul display dei telefoni contattati, risultando "riservato" pur senza averne mai fatto richiesta. Segnalava il problema ripetutamente senza tuttavia ottenere riscontro dalla compagnia telefonica.

Inoltre in data 14.11.2017 subiva il distacco della linea telefonica, e in occasione di svariati contatti con il call center, apprendeva che a suo carico risultava una morosità dovuta al mancato pagamento della fattura di settembre 2017, nonostante avesse effettuato tutti i pagamenti con regolarità.

Stante il perdurare della problematica, la sig.ra [REDACTED] depositava istanza di conciliazione, a seguito della quale, in data 13.02.2018, veniva esperito il relativo tentativo che, tuttavia, si concludeva con un verbale di mancato accordo tra le parti.

In seguito, l'istante avviava il procedimento di definizione ex art. 14 del Regolamento, insistendo nelle seguenti richieste:

- i) *Annulare l'insoluto relativo alla fattura di settembre 2017 in quanto ritualmente pagata;*
- ii) *Ordinare alla compagnia telefonica l'esibizione del contratto in essere tra le parti, e riconoscere un indennizzo per il periodo in cui, pur avendone fatto richiesta, nessuna copia del contratto è stata mai consegnata;*
- iii) *Riconoscere l'indennizzo per la sospensione illegittima dell'utenza, stante la regolarità dei pagamenti effettuati;*
- iv) *Riconoscere l'indennizzo per il periodo in cui l'utenza della parte istante è rimasta oscurata, nonché per il pregiudizio psicofisico subito a causa dell'isolamento che ne è derivato;*
- v) *Riconoscere il rimborso delle spese legali.*

2. La posizione dell'Operatore

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

- l'utenza intestata alla Sig.ra [REDACTED] risultava nello stato "riservato" dal 2003 e nel configuratore non era presente il servizio BIC (blocco identificativo del chiamante);
- in data 10.10.2017, viene formulata richiesta di visibilità del numero telefonico da parte del legale dell'utente e in data 10.01.2018 l'utenza viene eliminata dal Bic e resa visibile;
- quanto alla sospensione amministrativa dell'utenza, l'operatore riferiva che la stessa era dovuta ad una situazione di morosità, pari ad € 243,49, dovuta a pagamenti di alcune fatture avvenuti con ritardo rispetto alla scadenza del conto telefonico;
- alla luce di quanto esposto, l'operatore respingeva ogni addebito di colpa a suo carico e concludeva per il rigetto delle avverse richieste indennizzatorie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito precisate.

Preliminarmente, va detto che le voci di indennizzo specificate nella memoria allegata al GU14, e poi ribadite nella memoria di controdeduzioni del 23 luglio 2018, non coincidono con le domande avanzate nel procedimento conciliativo, e anzi, sono tutte domande non sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione e pertanto sono da considerarsi "nuove", inammissibili al presente procedimento. Del resto, la richiesta di risarcimento di € 3.000,00, di cui al formulario UG, oltre che estremamente generica e non circostanziata, è per sua stessa natura estranea alla competenza del Corecom adito e come tale inammissibile.

Per eccesso di zelo, non possono non evidenziarsi alcune incongruenze: in particolare, quanto alla domanda sub iv) dalla documentazione allegata alla produzione di parte istante, risulta che il disservizio lamentato veniva segnalato per la prima volta all'operatore in data 10.10.2017, attraverso una pec inviata dal legale dell'istante, mentre nella memoria difensiva si legge che la problematica sussisteva sin dal 2016 e nella memoria dell'operatore si legge che addirittura lo stato riservato dell'utenza in contestazione risultava dal 2003; l'estrema indeterminatezza su "quando" si è verificato il disservizio lamentato e l'incertezza su quando è stato segnalato all'operatore, impedisce all'organo giudicante di valutare la fondatezza della domanda formulata dalla parte istante. E in ogni caso, è evidente la natura risarcitoria della domanda stessa, pertanto, come detto, non può costituire oggetto di pronuncia da parte del Corecom.

Ancora, con riferimento alle domande sub i) e sub iii) va detto che le stesse risultano formulate per la prima volta solo in sede di procedimento di definizione, mentre non hanno costituito oggetto di discussione nella procedura di conciliazione, e quindi non sono ammissibili.

Infine la domanda sub ii) consiste in una condanna ad un “facere” e come tale non è ammissibile in questa sede.

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 10 maggio 2018, prot. n. 4335/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

