



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

Deliberazione n. 42/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA **LOMBARDI FILIPPO** C/
TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 28 del mese di maggio 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. 42/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

LOMBARDI FILIPPO C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 3990/C del 11 aprile 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 28/5/2018;

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 11 aprile 2017, prot. n. 3990/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, intestatario dell'utenza telefonica n. [redacted], contesta la mancata attivazione del servizio Adsl da parte della società Telecom Italia S.p.A., previa migrazione della risorsa numerica dal precedente gestore Fastweb, con conseguente impossibilità di usufruire del servizio richiesto.

In particolare, il sig. [redacted] aderiva all'offerta "Internet senza limiti".

In data 19.02.2016 riceveva il modulo per completare l'attivazione del profilo tariffario richiesto, ma riscontrava delle difformità rispetto a quanto gli veniva prospettato telefonicamente.

In particolare, il contratto prevedeva il servizio di fonia fissa al costo mensile di € 19,90 che non gli era stato prospettato, oltre l'attivazione della linea adsl con canone mensile di € 24,90;

a far data dal 19/02/2016 l'offerta a cui aveva aderito l'istante, risultava attiva solo in parte, infatti funzionava solo la linea fissa ma non anche la linea adsl.

L'utente provvedeva pertanto a contattare il 187 per sollecitare l'attivazione della linea ADSL, ma gli veniva risposto da un operatore che nel contratto non vi era stata nessuna richiesta di attivazione dell'adsl.

A quel punto l'istante, conformemente a quanto previsto dal Codice del Consumo, spediva modulo di recesso mediante raccomandata a/r nonché a mezzo fax in data 26.02.2016, chiedendo il recesso dall'offerta attivata che, in effetti, cessava a partire dal 10/03/2016.

In base a tali premesse, l'istante chiedeva l'intervento del Corecom in sede di conciliazione con istanza del 6/07/2016, ritenendo di aver subito danni a causa della mancata attivazione della linea adsl, ma l'udienza fissata per il 31/01/2017 si concludeva senza accordo tra le parti. Con istanza dell'11/04/2017 veniva avviato il procedimento previsto dagli artt. 14 e successivi del Regolamento.

In questa sede, l'istante ha richiesto:

- i) l'annullamento di tutte le fatture emesse dalla compagnia telefonica;
- ii) l'indennizzo di € 600,00 per tutti i disagi subiti nonché il ritiro della pratica di recupero crediti di € 63,00 avviata dalla società incaricata dalla compagnia telefonica.
- iii) il riconoscimento delle spese della procedura;

2. La posizione dell'Operatore

Con memoria difensiva del 29 settembre 2017, la Telecom riconosceva l'attivazione della sola componente fonia a far data dal 20/02/2016 e asseriva di aver comunicato all'utente tramite contact call l'impossibilità di attivare il servizio di ADSL per "centrale satura"; successivamente in data 26.02.2016 riceveva la richiesta di recesso formulata dall'istante e provvedeva a cessare il servizio in contestazione a far data dal 10.03.2016.

Escludeva, pertanto, ogni addebito di responsabilità, ed insisteva per il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Premesso l'accertamento dei fatti nei termini sopra esposti e le risultanze istruttorie, si ritiene di non poter accogliere le richieste dell'istante, per le motivazioni di seguito precisate.

A far data dal 10/03/2016 il contratto in essere tra le parti è definitivamente cessato, dopo che l'utente ha richiesto il recesso dal contratto inizialmente concluso con l'operatore, avvalendosi del diritto di ripensamento così come previsto dal Codice del Consumo (art. 49, comma 1, lett.h); dal lato dell'operatore, nessun addebito di responsabilità può essergli riconosciuto, e ciò perché, l'utente, avvalendosi del diritto di ripensamento, ha annullato il contratto in essere tra le parti, prima ancora che questo avesse un inizio di esecuzione: e infatti, la linea telefonica, sia pure attivata, non veniva utilizzata, tant'è che nessuna delle parti ha contestato eventuali fatture contenenti addebiti per il relativo consumo;

Quanto alla linea ADSL, invece, il servizio non è stato attivato da parte dell'operatore, per la concreta impossibilità tecnica da questi dichiarata (centrale satura), anche se tale circostanza è emersa solo in sede istruttoria nell'ambito del presente procedimento; pertanto, il comportamento tenuto dalla Telecom non può dirsi certamente conforme ai principi di buona fede e correttezza, atteso che già in sede di trattative negoziali, l'operatore avrebbe dovuto verificare la concreta impossibilità di attivare il servizio in questione ed informare adeguatamente l'utente; tuttavia, la carenza informativa non ha avuto conseguenze negative a svantaggio dell'utente, atteso che questi si è avvalso del diritto di ripensamento entro i 14 giorni da quando aveva ricevuto l'offerta e dunque non può essergli riconosciuto alcun indennizzo.

Pertanto, la richiesta di indennizzo sub ii) di € 600,00 per i disagi subiti non è dunque accoglibile, per le motivazioni ampiamente espresse.

Quanto alla richiesta sub i) di annullamento delle fatture Telecom, va detto che la domanda è generica e non suffragata da idonei elementi probatori, atteso che nessuna

fattura nello specifico è stata oggetto di contestazione in questa sede, pertanto, la domanda è infondata e non specificata.

Infine, alla luce della condotta posta in essere da entrambe le parti del presente procedimento, si ritiene di non riconoscere nulla per le spese della procedura.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. **Valentina Martin**, relativa all'istanza GU14 presentata in data 11 aprile 2017, prot. n.3990/C, dal Sig. **Lombardi Filipponei** nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

il rigetto dell'istanza.

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 DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte



