



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

Deliberazione n. 44/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

[REDACTED] / 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. 44 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 4728/C del 20 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 20 aprile 2017, prot. n. 4728/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 è titolare di una linea telefonica affari RTG con un abbonamento che inizialmente prevedeva un canone mensile di € 49,80 + l'addebito delle chiamate generate, senza alcuna particolare offerta di sconto.

In seguito l'istante afferma che la compagnia telefonica provvedeva unilateralmente a modificare le iniziali condizioni di abbonamento, attivando senza alcuna sua specifica richiesta, il piano tariffario “**valore +**” con canone mensile di € 70,00.

L'istante si accorgeva di tale modifica contrattuale solo in occasione dell'invio della prima fattura del 6.10.2015 (fattura n. [REDACTED]) di € 86,32.

Inoltrava, pertanto, formale reclamo a mezzo fax in data 19/11/2015 per contestare la predetta fattura, nonché l'attivazione dell'offerta “valore +” e per richiederne la cessazione, appunto perché non richiesta.

A seguito di ciò, otteneva il rimborso delle somme addebitate a seguito delle modifiche contrattuali apportate unilateralmente, così come computate nella fattura del 6.10.2015.

In data 07.12.2015 riceveva nuova fattura [REDACTED] di € **298,02** in cui, tra le altre voci, gli venivano addebitati i costi di cessazione anticipata; pertanto, contattava il 187 per contestare tale fattura e decideva di non pagarla, neanche parzialmente.

Riceveva altresì fattura [REDACTED] di € **49,32** del 5/12/2016 che provvedeva a pagare sebbene contenesse i costi per anticipo conversazione di € 100,00 che riteneva non dovuti, e pertanto, ne contestava l'addebito, chiedendone il ricalcolo.

In data 18 luglio 2016, il Sig. [REDACTED] presentava istanza di conciliazione a seguito della quale veniva convocato per l'udienza del 26.01.2017; la procedura tuttavia si concludeva con un verbale di mancato accordo; lo stesso depositava istanza di definizione ex art. 14 del Regolamento in data 20 aprile 2017 e faceva pervenire memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento, insistendo nelle rispettive richieste.

In base a tali premesse, il Sig. [REDACTED] ha richiesto:

- i) lo storno della fattura [REDACTED] di € **298,02** contenente costi non dovuti;
- ii) il rimborso di cui alla fattura [REDACTED] di € **49,32**, regolarmente pagata, relativamente agli importi a suo dire non dovuti;
- iii) l'indennizzo di € 800,00 per avere l'operatore modificato unilateralmente il contratto in essere in suo danno, oltre i disagi subiti e subendi, dalla causazione del danno sino al soddisfo, ed oltre interessi maturati e maturandi;

iv) Il pagamento delle spese della procedura.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Tim Spa depositava memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento, evidenziando quanto segue:

l'offerta "valore +" veniva attivata su richiesta dell'istante, pertanto, non potevano riscontrarsi addebiti difforni dalla condizioni contrattuali inizialmente pattuite;

a seguito del formale reclamo del 19/11/2015, la Telecom provvedeva a cessare l'offerta oggetto di contestazione ed emetteva la fattura [REDACTED] (bimestre 2° 2016) di € 49,32 in cui di fatto compensava parzialmente le somme indebitamente richieste con il conto [REDACTED] (1° bimestre 2016) di € 298,02;

relativamente alla fattura [REDACTED] (1° bimestre 2016) di € 298,02, l'operatore afferma che alla data del deposito dell'istanza ex art. 14 del regolamento restava ancora un insoluto da pagare in suo favore;

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

A fronte delle contestazioni dell'istante in merito alle modifiche contrattuali apportate unilateralmente dalla Telecom, deve rilevarsi che in effetti, la società convenuta non ha provato in alcun modo che l'offerta "valore+" sia stata richiesta dall'istante, né ha depositato contratto da questi regolarmente sottoscritto; al contrario, rispondendo al reclamo formulato in data 19/11/2015, ha di fatto riconosciuto l'illegittimità del proprio comportamento, laddove ha provveduto a cessare l'offerta "Valore +" e a rimborsare le somme indebitamente richieste in virtù del relativo piano tariffario; inoltre anche nelle fatture inviate dall'operatore, si evidenzia la modifica del piano tariffario di cui l'utente si duole: nello specifico, nel conto [REDACTED] del 7/12/2015 si può notare che i costi relativi al piano tariffario "Valore +" sono addebitati per il periodo che va dal 1 ottobre al 25 novembre 2015, ossia sino alla data in cui il servizio è stato disattivato per effetto del formale reclamo proposto dall'istante e conseguentemente è stato riattivato il precedente piano tariffario corrispondente all'opzione "Linea telefonica affari".

Al contrario, il consumo relativo al periodo che va dal 26 novembre al 31 dicembre 2015, nonché i consumi successivi riferiti al periodo che va da gennaio 2016 in poi, sono tutti computati sulla base dell'abbonamento "Linea telefonica affari", in essere prima della modifica contrattuale unilateralmente apportata.

Tanto premesso, la fattispecie in esame integra quella di "attivazione di profilo tariffario non richiesto" per la quale l'articolo 8 del "Regolamento indennizzi" prevede, fatto salvo il diritto degli utenti di ottenere lo storno o il ricalcolo degli importi fatturati,

l'applicazione di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione; € 10,00 nel caso di utenza affari.

Alla luce di quanto sopra detto, la richiesta di cui al punto iii) può essere accolta e la società Tim Spa è tenuta a pagare in favore dell'istante, sulla base di quanto previsto dall'articolo 8, comma 1, di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, la somma di **€ 60,00**, a titolo di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, secondo il parametro pari ad euro 10,00 *pro die* per il numero complessivo di giorni pari a 6, decorrenti dal 19 novembre 2015 (data in cui l'istante ha inviato un reclamo scritto all'operatore) al 25 novembre 2015 (data di effettiva cessazione dell'offerta in contestazione);

Quanto alle richieste di cui ai punti i) e ii) le stesse non possono essere accolte, primo perché l'operatore ha dimostrato di aver già provveduto a stornare le somme indebitamente richieste in virtù dell'attivazione di un profilo tariffario non richiesto con il conto 2/16 (fattura [redacted] del 5/02/2016), laddove compensa l'importo di € 100,00 dovuto per anticipo conversazioni con lo stesso importo richiesto per recesso anticipato Promo Valore +; per il resto, il conto 2/16 di € 49,32, correttamente calcolato, andava corrisposto, come di fatto è stato versato, per cui nessun ricalcolo, né alcuno storno può essere riconosciuto in favore dell'istante;

Infine, considerando il conto 1/16 (fattura [redacted] del 7/12/2015), pari ad **€ 298,02**, detratto quanto già corrisposto dall'istante in base al conto 2/16 (€ 49,32), si può notare che il residuo ancora dovuto in favore dell'operatore, è pari ad € 248,70.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro **100,00** (cento/00).

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 20 aprile 2017, prot. n. 4728/C, dall'utente [redacted] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

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

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 60,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di un profilo

tariffario non richiesto, secondo il parametro pari ad euro 10,00 *pro die* per il numero complessivo di giorni pari a 6;

- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 100,00 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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Verna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

