

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 47 del 2 agosto 2018**

<b>OGGETTO</b>	Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia XXX
----------------	---

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

**Membro:** Maria Mazzoli

**Membro:** Stefania Severi

**Presidente:** Marco Mazzoni

**Estensore:** Beatrice Cairolì

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

## Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XXX

(GU14 N. XXX/2018 )

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 agosto 2018,

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del XXX (prot. n. XXX/18), con la quale il Sig. XXX residente in via XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia XXX;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione 075 953XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in seguito ad allaccio adsl e rete telefonica, ha protestato con mail del XXX;
- b) sono stati addebitati 39,96 euro e non 29,90 euro in quanto è stato cumulato nell'addebito il canone della numerazione XXX, già addebitato a parte;
- c) è stato chiesto lo storno dell'addebito di 8 euro per anticipo conversazioni;
- d) contesta l'irregolare addebito di 3,87 euro.

Sulla base di tali premesse, l'istante chiede:

A) in via principale:

- 1) restituzione delle somme non dovute.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) l'istanza è inammissibile in quanto tutte le pretese sono già state oggetto di precedenti conciliazioni, concluse positivamente con verbale di accordo;
- b) nel dettaglio, con e-mail del XXX l'istante contestava euro 3,87 addebitati a titolo di noleggio Timvision, a suo dire mai richiesto, nonché l'addebito di euro 9,31 per chiamate nazionali ed

#### Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

euro 2,00 per spese di spedizione fattura. Tali contestazioni erano presenti anche sulla domanda di conciliazione (UG XXX promosso innanzi al Corecom Umbria), ed il relativo procedimento si concludeva con verbale di accordo nel quale Tim offriva la somma di euro 100,00 e si impegnava a cessare il servizio Timvision in esenzione spese;

c) la contestazione relativa all'addebito di euro 39,90 anziché di euro 29,90 era stata già trattata nel procedimento UG XXX, conclusosi con accordo del XXX mediante il quale Tim si impegnava a stornare integralmente le fatture insolute di ottobre e novembre 2016 di euro XXX nonché a riconoscere in favore dell'istante la somma di € 100,00. Nell'accordo era altresì prevista la variazione in esenzione spese da Tim Smart Mobile a Tim Smart Casa al costo di euro 29,00 per un anno nonché la cessazione del noleggio del Tim Vision;

– In adempimento del predetto accordo, in data XXX veniva effettuata la variazione del profilo da Tim Smart Mobile a Tim Smart Casa ad euro 29,90 al mese (per 12 mesi poi euro 39,90 x sempre), ed il XXX veniva cessato noleggio Timvision;

– infine il XXX la linea veniva cessata per passaggio ad OLO;

– il cliente contesta altresì l'anticipo conversazioni di euro 8,00, che è stato rimborsato sul conto XXX a seguito della cessazione del contratto (migrazione ad altro gestore);

d) per completezza, rileva che l'istante continua a presentare domande di conciliazione sempre con le medesime richieste, già ampiamente liquidate.

In base a tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

### 3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Le domande relative, infatti, ai 3,87 euro ed ai 2 euro di spese di spedizione fattura, sono già state oggetto di precedente istanza UG (nello specifico, UG n. XXX), conclusosi con verbale di accordo.

La contestazione concernente gli importi addebitati asseritamente in esubero rispetto ai 29,90 mensili, sono già state oggetto di precedente istanza, e precisamente dell'UG n. XXX, procedimento pure concluso con verbale di accordo del XXX. Non si comprende, pertanto, il motivo per cui l'istante abbia reiterato richieste già oggetto di precedenti istanze presentate a questo Corecom e concluse come sopra specificato.

Per completezza si rileva che, comunque, la domanda risulta assolutamente non chiara e generica, elementi questi che avrebbero comunque impedito al Comitato di verificare la fondatezza degli assunti di parte attorea. In relazione a tanto, ed in base a quanto statuito dall'articolo 1218 c.c., se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova

**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa, non essendo stata versata agli atti nemmeno la copia del contratto e del relativo piano tariffario.

Il Sig. XXX ha pertanto formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non sarebbe comunque stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, non emergendo elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate e documentate.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

**DELIBERA**

**il rigetto** dell'istanza presentata dal Sig. XXX residente in via XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente