



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

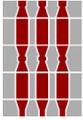
**DELIBERAZIONE N.24 del 7 luglio 2016**

<b>OGGETTO n. 5</b>	Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia XX
---------------------	--

	<b>Pres.</b>	<b>Ass.</b>
<b>Il Consigliere f.f. di Presidente:</b> Avv. Stefania Severi	X	
<b>Membro:</b> Maria Mazzoli	X	

**Estensore:** Beatrice Cairoli

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli



## Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2014)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 7 luglio 2016,

**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 sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

**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, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**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** inoltre la delibera Agcom n. 92/15/CIR;

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 3 febbraio 2014 (prot. n. XXX del 3.3.2014) con la quale la società XXX, con sede in XXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia XX;

**VISTA** la sentenza del Tribunale di Perugia n. XX/2015, con la quale è stato dichiarato il fallimento della XXXX, con sede in XXX, ed è stato nominato curatore fallimentare il Dott. XXXX;

**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 alle utenze di tipo “affari” XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 26.2.2013 la società aveva sottoscritto il contratto “Soluzione Mobile Tim”, in base al quale avrebbe dovuto pagare 380 euro al mese per quattro utenze e ricaricare le schede esaurite qualora avesse consumato i minuti;

b) le fatture ricevute erano superiori agli importi pattuiti: fattura XXXXX, dell'importo di 615,80 euro; fattura n. XXXX, dell'importo di 1.682,02 euro; fattura n. XXXX, dell'importo di 430,40 euro;

c) ad agosto 2013 il servizio è stato sospeso in uscita e da novembre 2013 anche in entrata.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

l) storno delle somme non dovute, con ricalcolo e regolarizzazione della posizione amministrativa;



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

II) indennizzo per sospensione del servizio da agosto sino all'istanza;

III) indennizzo per disagi.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) le fatture emesse corrispondono al profilo tariffario sottoscritto dall'istante;

b) le voci eccedenti i profili tariffari sono dovute sia al servizio ricarica credito 24, previsto nei profili Tim Valore 400 e 150, in base al quale, ogni volta che il credito telefonico scende al di sotto dei 5 euro, viene automaticamente eseguita una ricarica di 24 euro, sia alle ricariche telefoniche manuali eseguite dall'utente;

c) in relazione alla fattura n. 5/2013 il gestore, a seguito del reclamo dell'utente, nonostante dai propri controlli non abbia riscontrato irregolarità, per mera correttezza commerciale, ha emesso la nota di credito di euro 908,23, pari al traffico fatturato over bundle, cosa di cui la XXX è stata informata con nota del 12.11.2013;

d) circa la sospensione delle linee, quest'ultima è intervenuta per mancato pagamento del conto n. 4/13 del 14.6.2013, conto rispetto al quale la XXX non ha mai presentato reclami;

e) alla data del deposito della memoria, la XXXX non ha saldato alcuna fattura emessa dal gestore, maturando una morosità di 2.332,44 euro.

In base a tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande.

## **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

Le richieste avanzate da parte istante non possono essere accolte per i motivi di seguito precisati.

Dalla documentazione versata in atti dal gestore e da quanto dallo stesso affermato nelle proprie memorie emerge che l'istante, in data 26.2.2013, ha concluso un contratto con Telecom con i seguenti profili tariffari: 1) per le linee XXXX e XXXXX, il profilo TIM VALORE 400, che prevedeva un contributo mensile di 35 euro per ciascuna, nonché, per il noleggio di due cellulari, un canone di 7 euro mensili ciascuno; 2) per le linee XXXX e XXXX, il profilo TIM VALORE 150, il quale prevedeva un canone mensile di 15 euro.

Il gestore dichiara inoltre che la linea dati è stata attivata con il profilo UltraInternet 4GB, profilo compatibile, come emerge dalla documentazione contrattuale "Profilo Commerciale", unicamente con l'opzione Tim Valore 150, comprensiva del noleggio di una chiavetta internet, al costo complessivo di 25 euro mensili.

Tanto premesso, si rileva che, sia il riscontro documentale fornito dal profilo commerciale del contratto sottoscritto, sia l'esame dei conti prodotti, confermano quanto dichiarato dal gestore. Ad esempio, la fattura n. XXXX evidenzia che, con riferimento al bimestre aprile/maggio 2013, è stata addebitata la somma di 53 euro (più IVA) in relazione al profilo TIM VALORE 150, somma



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

corrispondente al canone di 15 euro/mese a linea per due linee per due mesi (più IVA); ed analoghi calcoli possono essere fatti con riferimento alle altre voci in bolletta.

La richiesta di storno, pertanto, non può essere accolta.

Parimenti non può essere accolta la richiesta relativa all'indennizzo per sospensione dei servizi. A questo proposito, non risulta che l'istante abbia mai inoltrato reclami all'operatore con i quali contestava la legittimità delle avvenute sospensioni. In punto, per costante orientamento dell'Autorità, nessuna censura può essere mossa all'operatore in assenza di contestazione da parte dell'utente. Solo a partire da un reclamo, infatti, l'operatore è messo nella condizione di avvedersi della problematica dell'utente e di attivarsi per la risoluzione della medesima (da ultimo, Agcom, del. 92/15/CIR).

Per i motivi sopra esposti, quindi, le richieste dell'istante non possono essere accolte e nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, non essendo stata accertata la responsabilità dell'operatore.

Udita la relazione,

#### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata il 3 febbraio 2014 dalla societàXXXXX, per i motivi sopra indicati.

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 CONSIGLIERE F.F. di PRESIDENTE  
e RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)