

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 14 del 8 APRILE 2019

OGGETTO n. 3	Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia SpA
---------------------	---------------------------------------------------------------

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

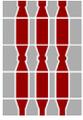
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

**Definizione della controversia Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom
Italia SpA**

(GU14 N. XX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 8 aprile 2019,

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*”;

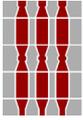
VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato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



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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*”;

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 6 luglio 2018, (prot n. XXXX/2018) con la quale la XXXXX, con sede in XXXXX, 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 SpA;

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;

VISTA la proposta del Dirigente;

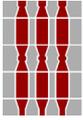
UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze di tipo “affari” XXXXX e XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in relazione all'utenza XXXXX, il 19 gennaio 2016 veniva inviato fax di disdetta tuttavia, ancora nel mese di giugno, l'utenza generava addebiti;
- b) venivano inoltrati reclami, anche il 9 novembre 2016, senza esiti;
- c) dal conto n. 4/17 sono stati sospesi i pagamenti;
- d) in ordine alle sim XXXX e XXXXX, il 20 maggio 2016 era stata richiesta la cessazione di tutte le opzioni attive, richiesta non rispettata; inoltre, sulle medesime sim, erano state attivate, ed immediatamente cessate, opzioni estero, ma la richiesta di cessazione non è stata gestita e, per questo, venivano sospesi i pagamenti a decorrere dal conto n. 4/17;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

e) per quanto infine concerne l'utenza XXXXX, nel conto n. 1/18 risultava traffico che si disconosce: connettività dati wap (euro 55,57), sms interattivi (euro 59,65) e connettività dati (euro 564,81); per questi servizi non sono arrivati messaggi di alert e gli stessi sono continuati nonostante la richiesta di blocco di detti servizi, come previsto dalla delibera n. 326/10/CONS;

f) i reclami non sono stati riscontrati.

In base a tali premesse, l'istante chiede.

I) storno della posizione debitoria;

II) cessazione dell'utenza XXXXX e di tutte le opzioni attive sulle numerazioni XXXXX e XXXXX, il tutto in esenzione costi;

III) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;

IV) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

1) le doglianze relative alle numerazioni XXXXX, XXXXX e XXXXX sono già state oggetto di un precedente procedimento di definizione concluso con un accordo all'udienza del 27.6.2017;

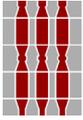
2) per la richiesta di cessazione dell'utenza n. XXXXX senza l'addebito di alcuna penale, Tim attendeva che controparte, dopo avergliene dato ampiamente notizia, le inviasse la richiesta di disdetta come da mail del 10.11.2016, documentazione questa mai inviata dall'utente; la sim, comunque, è stata cessata poi da TIM in data 5.12.2017 senza l'addebito di alcuna penale;

c) in merito alla disattivazione dei servizi opzionali sulle linee XXXXXX e XXXXXX, ribadisce che l'istante, dopo che il gestore aveva verificato e comunicato che le opzioni dati contestate erano state disattivate nel mese di settembre 2016 ma che su entrambe le sim il cliente aveva sottoscritto, sempre nel mese di settembre, l'attivazione dell'opzione Roaming Mondo Small, ha prima disconosciuto i documenti contrattuali inviati ed attestanti l'attivazione dell'opzione Roaming, per poi cambiare idea e riconoscere la paternità degli stessi;

e) circa il traffico dati e servizi interattivi contenuto nel conto telefonico 1/2018, controparte non ha mai contestato detti addebiti se non in sede Corecom: stante l'assenza di contestazioni scritte, Tim, in adempimento all'attuale normativa sulla privacy che impone la cancellazione del traffico effettuato dagli utenti decorsi 6 mesi, non ha conservato detto traffico per poter ora provare anche per tabulas l'effettiva legittimità di tali addebiti.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

In via preliminare, si evidenzia che le doglianze dedotte in relazione alle numerazioni XXXXXXX, XXXXXX e XXXXXX, erano state già oggetto di un precedente procedimento (GU14 n.XX/17 del 10/5/2017), il quale si concludeva con l'accordo del 27 giugno 2017. In conseguenza di ciò, le contestazioni riferite alle suddette numerazioni non potranno essere trattate.

In relazione alle problematiche evidenziate con riguardo alla linea XXXXX, si rileva quanto segue.

L'istante contesta addebiti per connettività dati-wap (euro 55,57), sms interattivi (euro 59,65) e connettività dati (euro 564,81), tuttavia, l'esame della fattura depositata agli atti non evidenzia che siano stati effettuati addebiti, a tale titolo, in riferimento alla numerazione sopra indicata. La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

- il **rigetto** dell'istanza presentata dalla XXXXXX, con sede in XXXXXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia SPA, per le motivazioni sopra riportate.

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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)