

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	19/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1555
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 aprile 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / GREEN ICN X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;

Visto lo *"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 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.841);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'11 aprile 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Green ICN X (di seguito Green) la sospensione del servizio, a seguito del mancato pagamento di due fatture emesse nei mesi di settembre 2012, ottobre 2012 e novembre 2012. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 24 dicembre 2012, ha provveduto a pagare le fatture arretrate;
- il servizio veniva ripristinato il 6 gennaio 2013;
- in data 14 gennaio 2013 ha ricevuto la fattura n. 6939 relativa al mese di dicembre 2012, con addebito di euro 40,00 per morosità;
- in data 22 gennaio 2013 e 12 marzo 2013 ha inviato reclamo alla Green, producendone testo e risposte ricevute.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) lo storno della fattura n. 6939 del 14 gennaio 2013 di euro 122,62;
- b) 120,00 euro, pari a 3 mensilità del canone Green, per aver utilizzato altri operatori telefonici
- c) 1.000,00 euro per disservizio/sospensione del servizio.

2. La posizione dell'operatore

Green ha depositato memoria in cui precisa i fatti della controversia in oggetto e contesta il fondamento delle domande svolte, chiedendone il rigetto.

Green nella memoria depositata chiede inoltre il pagamento della fattura 6939, di euro 122,62 ed il rimborso delle spese di costituzione, forfettariamente calcolate in euro 400,00 più IVA.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

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

- a) Le domande a), b) e c) possono essere trattate congiuntamente e sono da rigettare. In particolare, nel caso di specie rileva una sospensione per morosità. Posto che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e che ciò deve avvenire nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, prima di procedere alla disattivazione, l'operatore deve fornire all'utente un'idonea e tempestiva informativa. Nella vicenda in esame, ciò è stato rispettato da Green in data 24 ottobre 2012, mediante trasmissione di sollecito di pagamento alla mail dell'istante, come risulta dalla documentazione in atti. Pertanto, a fronte dell'inadempimento dell'istante, l'operatore telefonico ha sospeso il servizio in data 14 novembre 2012, con conseguente impossibilità, per l'utente, di effettuare chiamate, fatta eccezione per quelle ai numeri di emergenza, e di inviare messaggi. L'utente poteva comunque ricevere chiamate ed SMS. Nel caso di specie, appare incontestabile il fatto che la sospensione del servizio di telefonia, lamentata dall'istante, sia dipesa dall'inadempimento contrattuale riscontrato con il mancato pagamento delle fatture emesse a suo carico. Da ciò si individua come legittima la sospensione del servizio in uscita e si ritiene di non riconoscere alcun indennizzo per il disservizio/sospensione del servizio, che l'istante quantifica in euro 1.000,00. Inoltre, anche per quanto riguarda la fattura n. 6939 di cui l'istante chiede lo storno, la società ha correttamente contabilizzato, oltre al canone del mese di emissione (gennaio 2013), il canone del mese di dicembre denominandolo "imponibile per morosità in addebito", nonché la voce "tassa di concessione governativa del mese di dicembre 2012". Ciò in applicazione delle condizioni generali di contratto sottoscritto con l'operatore (Art. 5.4 Termine e modalità di pagamento e Art. 5.5 Mancato pagamento delle fatture). Non sussiste, dunque, alcuna responsabilità in capo alla società Green in ordine ad un'errata fatturazione, in quanto l'operatore ha dimostrato la correttezza degli importi fatturati, oggetto di contestazione. Relativamente alla richiesta dell'importo di euro 120,00, pari a 3 mensilità del canone Green, per aver utilizzato altri operatori telefonici, si ritiene che



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

esuli dal contenuto c.d. vincolato del provvedimento di decisione così come previsto dal comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, a mente del quale il Corecom può condannare unicamente l'operatore al rimborso (e/o allo storno) di somme risultate non dovute e al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. In forza di tale previsione, dunque, non possono essere prese in considerazione le richieste dell'operatore Green in ordine al pagamento della fattura n. 6939 e al rimborso delle spese di costituzione. Per le ragioni sopra esposte, nessuna delle richieste dell'istante non può trovare accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Guagliumi nei confronti della società Green Icn X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom