Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.523
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 2018 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 RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X

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";

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP e n. 70/12/CIR;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1446);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) una fatturazione eccessiva ed ingiustificata.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 26.11.2015 veniva stipulato con Vodafone contratto "*E-box*" relativo a una numerazione fissa e sei numeri accessori;
- che a partire dalla fatturazione maggio-luglio 2016 gli importi da pagare erano superiori a quanto contrattualmente pattuito;
- che veniva contattato il servizio clienti per attivare un profilo tariffario per l'estero e così limitare i costi;
- che la fatturazione relativa ai mesi luglio- settembre 2016 era pari ad Euro 875,45 e conseguentemente l'istante ne chiedeva la rateazione, a fronte di una regolarizzazione delle fatture successive, che veniva accordata;
- che le fatture successive erano ancora di importi esorbitanti e dunque l'istante sospendeva i pagamenti, lamentando l'inadempimento dell'operatore al servizio clienti;
- che in risposta al reclamo, Vodafone inviava avviso di sospensione delle utenze e l'istante sottoscriveva migrazione con Wind;
- che in data 6.12.2016 i servizi venivano sospesi;
- che in data 12.12.2016 veniva presentato modello UG e GU5 per ottenere la riattivazione del servizio al fine di poter permettere al nuovo operatore di accedere alla risorsa, il servizio veniva riattivato in data 23.12.2016 (19 giorni di sospensione).

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

a) lo storno della fattura n. AG17143540 del 3.11.2016 di Euro 762,41 per la parte eccedente i costi contrattualmente stabiliti (circa Euro 300,00);

b) il rimborso di quanto pagato in eccedenza nella fattura precedente, non avendo Vodafone cambiato il piano tariffario nonostante la richiesta dell'istante;

c) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo;

d) l'indennizzo per illegittima sospensione per giorni 19 per n. 2 linee mobili.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. In primo luogo, Vodafone deduce la correttezza di quanto fatturato in relazione alla fattura n. AG17143540 del 3.11.2016 di Euro 762,41, espressamente riconosciuta come legittima dallo stesso utente il quale ne aveva chiesto la rateazione, come da documenti nn. 2 e 5 in atti. Gli importi ultronei rispetto a quanto contrattualmente stabilito sono dovuti a traffico roaming internazionale effettivamente consumato dall'istante, come facilmente evincibile dalla lettura delle fatture allegate, e la sospensione per morosità è stata preventivamente comunicata da Vodafone in data 29.11.2016. Le richieste di indennizzo e storno devono dunque essere integralmente respinte in quanto prive di fondamento in fatto e in diritto.

Si rileva che posizione amministrativa e contabile dell'istante riporta un credito di Vodafone per Euro 3.271,82.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente rigettate per le ragioni di seguito precisate**.**

A) Le domande di cui ai punti a) relativa alla richiesta di indennizzo di Euro 5,00 al giorno per attivazione di servizio non richiesto dal 22.03.2016 al 26.05.2016 per la SIM xxxx210 e d) relativa alla richiesta di indennizzo di Euro 5,00 al giorno per attivazione di servizio non richiesto dal giorno 16.03.2016 al 4.07.2016 per la SIM xxxx997, sono da trattarsi congiuntamente e devono essere respinte.

Le domande di parte istante devono essere integralmente rigettate dal momento che non appaiono fondate né in fatto né in diritto. La tariffa di cui l'istante lamenta l'applicazione non richiesta è la tariffa base applicata dall'operatore in sede di Roaming ed è stata modificata in ottemperanza con le normative comunitarie, come dedotto e documentato da TIM. Si ricorda inoltre che orientamento costante dell'Autorità Garante è nel senso di affermare che: *"Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza,*

non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante." Agcom delibera n. 3/11/CIR. Nel caso di specie le allegazioni di parte istante non appaiono tali da giustificare il riconoscimento di alcun indennizzo: relativamente all'attivazione di servizi non richiesti si specifica che le tariffe applicate sono state quelle base e che, in aggiunta, non è allegata alcuna prova dell'avvenuta errata o esorbitante fatturazione rispetto alle tariffe roaming per nessuna delle utenze oggetto di istanza, con nessun conseguente aggravio di costi in capo all'istante stesso.

B) Le domande di cui ai punti b) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 29.04.2016 al 26.05.2016 per la SIM xxxx210 ed e) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 13.06.2016 al 04.07.2016 per la SIM xxxx997, vengono trattate congiuntamente e devono essere respinte.
Le richieste di indennizzo per mancata risposta a reclamo non trovano accoglimento. Il rapporto contrattuale relativo al reclamo inviato il 29.04.2016 è stato risolto in data 26.05.2016 pertanto, considerando i 45 giorni dall'invio, tempo concesso *ex lege* all'operatore per intervenire su quanto lamentato dal cliente, nulla può essere riconosciuto. Invece, l'oggetto della doglianza del reclamo del 13.06.2016 è stato appianato e risolto per espressa dichiarazione dell'istante nella propria descrizione dei fatti, il giorno 04.07.2016 con la disattivazione della tariffa contestata.
Nulla può dunque essere riconosciuto a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo.

C) La domanda di cui al punto c) viene respinta. Il riconoscimento di un indennizzo di Euro 1.000,00 per mancanza di trasparenza, chiarezza e buona fede da parte dell'operatore non può essere riconosciuto non solo in quanto del tutto assimilabile con una richiesta di risarcimento del danno, non ammissibile in questa poiché esulante i poteri concessi all'Autorità adita ma anche in virtù del rigetto delle altre richieste.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta integralmente l'istanza di Buono nei confronti della società Tim 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.

Firmato digitalmente	*Firmato digitalmente*
Il Segretario	La Presidente
Dott.ssa Rita Filippini	Prof.ssa Giovanna Cosenza