

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.147
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 febbraio 2017 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 / TELECOM ITALIA 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 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 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 la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 10/12, la Delibera Agcom n. 86/12/CIR e la delibera n. 524/16/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 Rita Filippini (NP.2017.461);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 febbraio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'attivazione di servizi non richiesti, la mancata ricezione del contratto, l'aumento del canone e la sospensione della linea senza preavviso nei confronti della società TELECOM ITALIA X In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in agosto 2012 veniva richiesta, mediante Servizio clienti, l'attivazione della linea telefonica;
- Telecom attivava altri servizi non richiesti che, dietro segnalazione, venivano disattivati;
- veniva richiesto il Contratto e le Condizioni generali di abbonamento, ma non veniva fornito riscontro;
- le fatture non pervenivano e venivano recapitate tardivamente e, nonostante i reclami, Telecom sospendeva il servizio di telefonia senza preavviso;
- dall'1 aprile 2013 veniva applicato un aumento di canone senza preavviso.

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

- a) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- b) indennizzo per mancato invio del Contratto e delle Condizioni generali;
- c) indennizzo per la sospensione della linea telefonica.



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

2. La posizione dell'operatore

Telecom ritiene che nessuna somma a titolo di indennizzo, oltre a quella già riconosciuta in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, potrà essere corrisposta all'istante per la sospensione della linea. Precisa che le condizioni contrattuali sono state inviate in data 08.08.2012, che i servizi non richiesti sono stati disattivati su richiesta dell'utente e che si è provveduto a rimborsare i relativi addebiti in bolletta.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta sub a) viene rigettata. Dalla documentazione in atti si rileva che Telecom ha riconosciuto, accogliendo i reclami dell'istante, l'attivazione di servizi non richiesti. Infatti, nella comunicazione telefonica, a cui è seguita una comunicazione scritta in data 10.09.2012, veniva confermato che alcuni servizi erano stati attivati senza richiesta e di conseguenza veniva disposto un accredito degli addebiti nella bolletta successiva. Tenuto conto della risposta dell'operatore, del periodo intercorso tra l'attivazione e la disattivazione del servizio e dell'accredito degli costi sostenuti dall'utente, si ritiene che non vi sia altro pregiudizio da indennizzare e, pertanto, la domanda non può essere accolta.
- b) La richiesta sub b) viene rigettata. In particolare, le Condizioni Generali del Contratto, come allegato dall'operatore, risultano correttamente inviate. Per quanto riguarda, invece, la Proposta di Contratto sottoscritta, quest'ultima non risulta depositata agli atti e non vi sono neppure precisazioni in merito da parte dell'operatore. Pertanto, a fronte della richiesta di invio da parte dell'istante, si ritiene che la mancata ricezione della proposta di contratto violi i principi di trasparenza contrattuale. Tuttavia, la domanda non può essere accolta e non è



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

possibile liquidare un indennizzo poiché si tratta di una fattispecie non prevista dal Regolamento indennizzi. (cfr. delibera n. 524/16/CONS).

- c) Per quanto concerne le ripetute sospensioni del servizio telefonico la domanda viene rigettata. In particolare, dalla documentazione emerge che le sospensioni contestate erano state preventivamente comunicate ed erano dovute al mancato o parziale pagamento delle fatture. Difatti, dalla documentazione in atti emergono solleciti e lettere di preavviso alle quali seguiva l'interruzione del servizio. La questione, come si rileva dal contenuto dei reclami inviati dall'istante, pare essere il mancato o tardivo recapito delle fatture e delle comunicazioni. In merito a ciò l'orientamento dell'Agcom espone che la mancata o ritardata ricezione della fattura non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultandola sul sito internet (ex multis Delibera n. 10/12 Corecom Emilia-Romagna). Dal contenuto del reclamo del 27 dicembre 2012 emerge che l'istante chiedeva il reinvio della fattura, ma solo dopo le telefonate di sollecito. Come previsto anche dalla Delibera Agcom n. 86/12/CIR, "l'argomentazione mossa dall'istante secondo la quale il ritardo nel pagamento è ascrivibile al ritardato invio delle fatture da parte del gestore medesimo non può trovare accoglimento, in considerazione del fatto che l'istante ha contestato la mancata ricezione dei conti solo dopo l'intervenuta sospensione, laddove avrebbe dovuto comunque attivarsi nel richiedere informazioni all'operatore a fronte della regolare e continua fruizione del servizio", si ritiene di non accogliere la domanda dell'istante.

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

1. Rigetta l'istanza di GRIGOLI nei confronti della società TELECOM ITALIA X per le motivazioni di cui in premessa.



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 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

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

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