

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Emporium Partecipazioni**  
**██████ / Telecom Italia ██████**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 381 del 6 ottobre 2014 con cui la società Emporium Partecipazioni █████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia █████ (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 6 ottobre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 4 febbraio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 4 marzo 2015;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La società istante, intestataria di un contratto di telefonia mobile di tipo *business*, lamenta l'applicazione di condizioni economiche difformi da quelle prospettate in sede di adesione contrattuale, l'attivazione di servizi non richiesti e la fatturazione "errata".

In data 16 luglio 2014 la società istante esperiva, nei confronti dell'operatore Telecom Italia, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto:

1. "l'annullamento delle fatture emesse e/o da emettere, la chiusura di pratiche per il recupero del credito";
2. "il riconoscimento del danno e del disagio subito".

In data 31 ottobre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, Telecom Italia ha prodotto una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha eccepito, in via preliminare, "*l'inammissibilità e l'infondatezza delle richieste di risarcimento*"; nel merito ha rilevato che "*dai sistemi in uso a Telecom Italia non risultano segnalazioni/reclami del cliente precedenti l'avvio della procedura di conciliazione né la parte istante allega alcunché all'odierna istanza di definizione. Dalle verifiche effettuate risulta che le fatture emesse sono regolari e coerenti con il contratto sottoscritto da Emporium e successive modifiche e/o integrazioni. Il contratto risulta essere cessato in data 26/03/2014 su richiesta del settore amministrativo per morosità, le sim risultavano comunque cessate. Si precisa, infine, che per quanto attiene la domiciliazione su RID bancario relativa al contratto oggetto del contendere, non risulta essere mai stata attiva*".

### **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

In via preliminare ed assorbente si osserva che:

con riferimento alla domanda avanzata dalla parte istante al punto 2) delle richieste, ossia "il riconoscimento del danno e del disagio subito", occorre chiarire che, ai sensi dell'art. 19, comma 4 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, l'oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità è limitato agli eventuali rimborsi e/o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Agcom. Pertanto tale domanda, esulando dalle competenze dall'Autorità adita, non può essere trattata in questa sede.

Nel merito:

L'oggetto della controversia non risulta chiaramente determinato, in quanto l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata.

In particolare, con riferimento alla richiesta di cui al punto 1) della domanda, ovvero "l'annullamento delle fatture emesse e/o da emettere, la chiusura di pratiche per il recupero del credito" si rileva che la domanda non risulta determinata in quanto non emergono dall'esposizione dei fatti indicazioni di sorta atte ad individuare le voci che sarebbero contestate nonché il *quantum* delle somme di cui si chiede l'annullamento.

La descrizione dei fatti risulta invero estremamente coincisa e come tale del tutto insufficiente ad una adeguata comprensione dell'oggetto della controversia, attesa la mancanza di documentazione allegata che avrebbe potuto essere fornita a supporto; infatti la società istante non ha prodotto il contratto sottoscritto, né alcuna fattura in contestazione, né alcuna lettera di reclamo.

Visto il carattere essenzialmente documentale della presente procedura, è orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, che l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta.

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'oggetto della controversia quanto richiesto dalla società istante non può trovare accoglimento in questa sede.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 novembre 2015;

Con voti unanimi

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza avanzata in data 6 ottobre 2014 dalla società Emporium Partecipazioni [REDACTED] nei confronti di Telecom Italia [REDACTED], con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 157 del 28 ottobre 2015**

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*