

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.171
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail 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 n. 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. 70/12/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

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 della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail 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.2018.1285);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un abbonamento business di rete fissa, ha lamentato la doppia fatturazione operata da parte di Tim X (di seguito Tim) la quale non ha provveduto alla disattivazione della vecchia linea.

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

- che in un'ottica di revisione dei costi l'istante ha attivato una linea nuova, sempre con l'operatore Tim, con costi più bassi rispetto a quello già attivo;
- che a seguito di questa nuova attivazione continuava a pervenire una doppia fatturazione, nonostante l'accordo con l'agente commerciale fosse che l'istante rimanesse con una sola linea;
- che dopo alcune segnalazioni effettuate sia al commerciale che al servizio clienti al n. 191, senza esito, nel mese di luglio 2015 è stata inviata raccomandata di recesso, senza esito;
- che solo dopo diversi reclami anche a mezzo fax, la linea è stata disattivata, con interruzione del periodo di fatturazione dal 31.12.2015.

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

- a) lo storno di tutte le fatture;
- b) l'Indennizzo per attivazione di servizi mai richiesti da maggio 2015 al 31.12.2015 per Euro 5.400,00 (per 270 giorni);
- c) l'indennizzo per mancata disattivazione delle linee telefoniche per Euro 1.230,00 (5,00 Euro al giorno x 123 giorni x 2 linee);
- d) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo per Euro 200,00;
- e) lo storno di tutti i costi riconducibili a penali per recesso anticipato.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente le domande e le eccezioni di parte istante, in quanto del tutto infondate in fatto e in diritto, oltre che estremamente confuse e generiche.

In data 30.04.2015 ha attivato la linea n. xxxx264 ed il 05.06.2015 la linea n. xxxx878 (non oggetto del presente procedimento, come da modelli UG e GU14). In data 07.05.2015 Tim ha inviato la *welcome letter* relativa all'utenza xxxx264 e solo in data 17.09.2015, 5 mesi dopo l'attivazione della linea, ha contestato le fatture relative ai conti 4° e 5° bimestre 2015. In data 22.09.2015 Tim ha provveduto per iscritto a rispondere al reclamo, rappresentando che nel periodo di riferimento la linea era stata compiutamente utilizzata e che comunque si poteva procedere a disdetta in qualunque momento. La richiesta di cessazione dell'utenza è stata inviata a Tim solo in data 15.12.2015, richiesta poi tempestivamente e validamente processata in data 22.12.2015.

Appare dunque evidente che l'operato di Tim sia stato ineccepibile e che nulla potrà essere ad essa addebitabile.

La posizione amministrativa e contabile vede una morosità pari ad Euro 1.141,98.

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 storno di tutte le fatture, b) relativa alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi mai richiesti da maggio 2015 al 31.12.2015, c) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata disattivazione delle linee telefoniche ed e) relativa alla richiesta di storno di tutti i costi riconducibili a penali per recesso anticipato, sono da trattarsi congiuntamente e devono essere respinte. Preliminarmente va osservato che l'istanza è relativa al n. xxxx264 (linea precedente) e non al n. xxxx878 (linea nuova). Pertanto, è su tale primo numero che dovrà vertere la decisione.

L'istante non specifica in modo chiaro per quale ragione richiede lo storno della fatturazione e l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, se non motivando (nel reclamo) il fatto che appare illogico che lo stesso istante possa aver attivato due linee. Dalla documentazione in atti, peraltro, emerge che l'attivazione dell'utenza è stata effettuata consapevolmente e dalle fatture



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

in atti emerge la presenza di traffico e quindi di utilizzo della linea, come anche rilevato dall'operatore. Peraltro, sempre dalla documentazione depositata agli atti, non emerge alcuna richiesta di disdetta precedente alla data del 15.12.2015. Ne consegue che, anche la domanda relativa alla richiesta di indennizzo per mancata disattivazione non può essere riconosciuto. Sul punto: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). Sul punto anche Agcom ha un orientamento costante in materia di onere della prova, *"la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"* (cfr. delibera n. 70/12/CIR). In punto alla richiesta di storno di tutti i costi assimilabili a penali, oltre a rilevare che la domanda risulta generica, si evidenzia che né l'istante né l'operatore forniscono copia del contratto sottoscritto per poter consentire a codesta Autorità di verificare la correttezza degli importi fatturati.

B) La domanda di cui al punto d) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, viene respinta.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo non può essere accolta in quanto il reclamo prodotto in atti, avente data 17.09.2015, è stato positivamente riscontrato da Tim in data 22.09.2015 che dava anche le indicazioni per poter dismettere la linea oggetto di lamentazione. Peraltro, sul punto l'istante non controdeduce. Nessun indennizzo risulta dunque dovuto a tale titolo.

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 l'istanza di De Cristofaro X nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail 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. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom