

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.164
LEGISLATURA	X

Il giorno 21 dicembre 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

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / TELECOM ITALIA X



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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";

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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2850);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 21 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali pattuite e l'attivazione di 75 sim non richieste da parte della società TELECOM ITALIA X (di seguito Telecom). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nell'ottobre 2010 veniva concluso contratto business con Telecom relativo all'attivazione di 210 Sim. L'offerta prevedeva un canone mensile di euro 50,00 oltre a 10,00 per ogni Sim; 5000 minuti al mese di traffico telefonico per gruppi di 70 sim, per un totale di 15.000 minuti; telefonate tra sim aziendali gratuite ed illimitate; promozione "Loyalty Bonus".
- stante la convenienza dell'offerta il 28.12.2011 la società decideva di sottoscrivere un nuovo contratto per 150 sim alle stesse condizioni del primo;
- intanto per il primo contratto (2010) la promozione "Loyalty Bonus" veniva applicata solo per 24 mesi e, a fronte del reclamo, Telecom, in data 11.09.2012, confermava che le promozioni contrattuali sarebbero state mantenute anche dopo la scadenza dei 24 mesi;
- con il secondo contratto (2011) anziché essere attivate 150 sim come richiesto, ne venivano attivate 225, senza applicazioni dell'offerta oggetto del primo contratto;

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

- a) la corretta applicazione della proposta contrattuale relativamente alla Loyalty Bonus;
- b) l'indennizzo per l'attivazione di 75 sim non richieste;



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- c) lo storno della posizione debitoria con il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti;
- d) il rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- e) rimborso delle spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore**

Telecom chiede il rigetto delle richieste in fatto e in diritto. In particolare, espone che l'istante sottoscrive contratto, in data 28.12.2011, col quale venivano attivate 225 sim con il Profilo "One Business" ma non con l'opzione "Loyalty 60". Tuttavia, l'opzione "Loyalty 60" aveva una durata di 24 mesi dall'attivazione e poteva essere attivata entro il 31.03.2011. Inoltre, vengono allegati i contratti relativi alle 225 Sim e non 150 come contestato dall'utente.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene di respingere le richieste formulate come di seguito precisato.

- a) La richiesta sub a) viene rigettata. Dalla documentazione in atti, emerge che nella proposta contrattuale regolarmente sottoscritta in data 28.12.2011 non si fa riferimento all'opzione "Loyalty 60" ma solo al profilo tariffario "One Business". Infatti, nel primo contratto del 2010 tale opzione era espressamente specificata nella proposta. Inoltre, la promozione suddetta, come emerge dal materiale informativo, aveva una durata di 24 mesi dall'attivazione e attivabile entro il 31 marzo 2011, dunque, si ritiene sia stata correttamente applicata alle Sim oggetto del contratto del 2010 ma non si sarebbe potuta applicare ad un contratto sottoscritto il 28.12.2011. A fronte del reclamo dell'11.09.2012 inviato dall'istante, Telecom confermava che le promozioni contrattuali sarebbero state mantenute ma, nessun riferimento viene fatto all'opzione "Loyalty 60". Infatti, oggetto della risposta è solo il profilo "One Business". Nonostante le presunte promesse dell'agente, come dichiarato dall'istante, alla luce della chiara documentazione in atti non è possibile accogliere la domanda.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- b) La richiesta sub b) viene respinta. In particolare, nonostante dall'istante venga ipotizzata un'attivazione illegittima dell'agente Telecom, agli atti, vi sono due contratti correttamente sottoscritti, in data 28.12.2011, per la richiesta di attivazione di 150 sim e poi di 75 sim. Dunque, le 75 sim contestate sono oggetto di un regolare contratto. Inoltre, non risultano altre contestazioni riguardo a tali numerazioni. Pertanto, alla luce dei documenti analizzati non è possibile accogliere la domanda dell'istante.
- c) le richieste c) e d) meritano una trattazione congiunta e vanno rigettate. Alla luce delle motivazioni di cui ai punti a) e b) si ritiene che le fatture emesse da Telecom siano regolari e, dunque, correttamente addebitate.
- d) Per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene di non riconoscerle in virtù dell'esito della presente controversia, ai sensi del punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Telecom Italia 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*

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)