

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	38/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.349
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 giugno 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
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

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*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40;

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 Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge;

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;



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

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1368);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 8 giugno 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

La XXX a mezzo del proprio rappresentante legale, lamentava che in data 23.02.2015, alle ore 1.03, riceveva un sms per l’adesione ad un servizio microgames con contestuale richiesta di pin. Un minuto dopo, riceveva un secondo sms di attivazione nonostante non vi fosse stata da parte istante alcuna richiesta di attivazione o di accettazione.

Lamentava inoltre che nella fattura n. 7X06143179 del 16.01.2015, venivano addebitati euro 40,00 in modo furtivo per risarcimento danno per una omessa errata trascrizione codice Iban dell’agente Telecom che non avrebbe permesso l’allineamento del conto al rid bancario. Infine sulle linee oggetto di GU5 sarebbero stati attivati servizi non richiesti.

Tutto ciò premesso, parte istante chiede:

“A titolo di indennizzo, la somma di euro 850,00 per i disagi e gli addebiti messi in atto in modo illegale e furtivo.

La posizione dell’operatore

Telecom Italia X depositava memoria nella quale dichiarava infondate in fatto ed in diritto le richieste avanzate da parte istante. In particolare, rilevava come nessun servizio microgames fosse stato attivato, come l’addebito di euro 40,00 fosse legittimo in quanto contrattualmente



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

previsto a titolo di rimborso dei costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrisposte, nei casi di ritardato od omesso pagamento delle bollette.

Motivazione della decisione

Si rileva innanzitutto, che ai sensi dell'articolo 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude qualsivoglia richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali esborsi di somme risultate non dovute, o al pagamento di indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta saldo il diritto dell'utente di rivolgersi all'autorità ordinaria per il maggiore danno.

Inoltre, sebbene non rilevante ai fini della definizione della controversia, si precisa comunque che all'udienza del 19 novembre 2015 parte istante, pur regolarmente convocata, non era presente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente rigettate per le motivazioni che seguono.

Sull'attivazione del servizio microgames.

Per quanto concerne l'attivazione del servizio microgames, che stante quanto riportato nel modello GU14 da parte istante sarebbe avvenuto in data 23.02.2015, nella documentazione contabile depositata da Telecom, non vi è traccia di tale attivazione e non risultano addebiti in tale senso.

Sull'addebito di euro 40,00 nella fattura 7X06143179 del 16.01.2015.

Con la sottoscrizione del contratto avente ad oggetto le utenze di cui al ricorso GU14, l'utente ha accettato le condizioni generali di abbonamento multibusiness che conferiscono al gestore la facoltà di richiedere, in caso di ritardato od omesso pagamento delle fatture, gli importi previsti dalla vigente normativa a titolo di rimborso dei costi sostenuti per il recupero delle somme non corrisposte nei termini previsti.



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

Per sua stessa ammissione, XXX ha provveduto al saldo del conto 5/2014 con notevole ritardo lasciando spazio al gestore per applicare il previsto importo forfettario di euro 40,00 a titolo di ristoro degli oneri sostenuti per le attività di gestione dei crediti insoluti.

Del resto, la previsione di applicare nel caso per ogni conto pagato in ritardo oltre ad una indennità di mora anche un importo a titolo di ristoro degli oneri sostenuti per le attività di gestione dei crediti insoluti, viene menzionata in tutti i conti telefonici emessi da Telecom.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1) Il rigetto, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dalla società XXX nei confronti della società Telecom Italia X

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

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