

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.178
LEGISLATURA	X

Il giorno 7 settembre 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 CONTROVERSA XXX / POSTEMOBILI 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;

Vista 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 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";

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);

Vista la Delibere Agcom 276/13/Cons. e successive conformi;



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 le Delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 16/11 e 33/11; 276/13/Cons. e successive conformi

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1942);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 7 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante, rappresenta di essere titolare della SIM XXX con il piano tariffario "zero pensieri infinito" che prevede la possibilità di effettuare chiamate, inviare sms e navigare in internet al costo di euro 34,28 al mese. Rileva altresì che, secondo le condizioni generali di contratto, sarebbe previsto che in caso di credito insufficiente il piano si disattivi e che per potere tornare ad usufruire dei vantaggi previsti dalla promozione, sia sufficiente effettuare una ricarica pari o superiore ad euro 34 al mese.

Essendo un piano telefonico e non una opzione, l'utente pertanto, contesta la mancata riattivazione del suddetto piano telefonico nonostante l'effettuazione di una ricarica.

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

- a) Riattivazione del piano telefonico ed indennizzo previsto secondo la normativa vigente.

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

La società PosteMobile X (di seguito solo PosteMobile) nella propria memoria, oltre a rilevare in via preliminare la genericità dell'istanza e, pertanto, l'inammissibilità della stessa, rappresenta che al piano tariffario sottoscritto dal sig. XXX, in caso di credito insufficiente per l'addebito del canone, vengono applicate le tariffe a consumo.



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)

Proseguiva confermando che in data 21.08.2012, non era stato possibile rinnovare il Piano in quanto il cliente non effettuava alcuna ricarica e, conseguentemente, il piano veniva disattivato per credito insufficiente.

Specificava quindi nel dettaglio le ricariche effettuate dall'utente: la prima in data 11.05.2013 pari ad euro 5,00, la seconda e la terza in data 27.01.2014 per complessivi euro 30,00. Spiega che, a quel punto, ossia a distanza di più di sedici mesi dall'attivazione, il piano non era più disponibile. Ritiene che la mancata ricarica da parte del cliente per sedici mesi che deve essere interpretata come una chiara rinuncia al piano tariffario precedentemente sottoscritto, avrebbe determinato la disattivazione tecnica di detto piano.

La società PosteMobile concludeva con la richiesta di archiviazione del procedimento per infondatezza dell'istanza in fatto ed in diritto.

#### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante non risultano accoglibili per i motivi che seguono.

Per quanto concerne la richiesta di riattivazione del piano telefonico, in base all'art. 19, comma 4 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, il provvedimento che definisce la controversia emesso dall'Autorità è a contenuto vincolato ovvero, in caso di fondatezza dell'istanza, può avere ad oggetto la condanna dell'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne discende che la domanda in esame, volta ad ottenere la riattivazione del piano telefonico, non è accoglibile, non potendo il Corecom condannare l'operatore ad alcun *facere* se non al rimborso delle somme pagate e risultate non dovute (e parallelamente allo storno di quelle non pagate) o alla corresponsione degli indennizzi previsti. Ciò trova riscontro anche nella giurisprudenza costante dell'Agcom e dell'intestato Corecom (cfr. Delibera Agcom n. 276/13/Cons. e successive conformi e delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 16/11 e 33/11).

Per quanto invece concerne la richiesta di indennizzo, oltre alla genericità con la quale la stessa trova formulazione, appare comunque opportuno fare una ulteriore precisazione.



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)

Le circostanze dedotte da parte istante non sono direttamente rinvenibili in uno dei casi di indennizzo previsti dall'allegato A alla delibera 73/11/CONS. Pertanto, per mera analogia, possono trovare aderenza con l'art. 8 del suddetto Regolamento che disciplina l'indennizzo "per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti".

Ma, nel caso di specie, è stato il comportamento posto in essere dall'istante il motivo ostativo all'applicazione del piano tariffario prescelto e la conseguente applicazione delle tariffe a consumo contrattualmente previste. Appare pertanto, che nessun indennizzo possa essere riconosciuto a parte istante.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società PosteMobili X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto 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)