

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.234
	2015.1.10.21.235
	2015.1.10.21.236
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 2017 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 RIUNITA XXX / KEY SERVICE X / FEDY X E TIM X



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

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 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 delibere Corecom Umbria n. 14/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2682);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;



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

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)

## CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

Gli istanti sono tre società (Key Service X - Consolution Group - Fedy X di Dacò) che contestano la mancata/parziale fornitura del servizio e il ritardo nella riparazione del guasto relativa all'utenza, nonché (per una sola) un problema di autorizzazione all'addebito sul conto corrente per i servizi forniti da parte della società Tim X (di seguito Tim).

In particolare, nelle istanze introduttive del procedimento e nel corso dell'audizione, gli istanti hanno dichiarato quanto segue:

#### 1) per Key Service X:

- che la sig.ra Dacò, intestataria di una linea telefonica fissa e Adsl ad uso residenziale, utilizza la stessa per le attività professionali legate alle ditte Consolution Group e Key Service X;
- che la stessa ha provveduto, a metà di ottobre (non è specificato l'anno) a contattare il servizio clienti dell'operatore per segnalare dei problemi su detta linea;
- che a seguito della segnalazione, rilevava la cessazione totale del servizio;
- provvedeva quindi a contattare nuovamente il servizio clienti per segnalare il guasto, che veniva risolto dopo 7 giorni e che, precisamente, tra il 24 ottobre e il 31 ottobre è mancato il servizio;

#### 2) per Consolution Group:

- che il sig. Barouch, marito della sig.ra Dacò, intestatario di una linea telefonica fissa e Adsl ad uso residenziale, utilizza la stessa per le attività professionali legate alla ditta Consolution Group di cui è amministratore unico;
- che lo stesso ha provveduto, a metà di ottobre (non è specificato l'anno) a contattare il servizio clienti dell'operatore per segnalare dei problemi sulla linea;
- che a seguito della segnalazione, rilevava la cessazione totale del servizio;
- provvedeva quindi a contattare nuovamente il servizio clienti per segnalare il guasto, che veniva risolto dopo 7 giorni e che, precisamente, tra il 24 ottobre e il 31 ottobre è mancato il servizio;

#### 3) per Fedy X di Dacò:



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

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)

- che la sig.ra Dacò, in qualità di socio accomandatario della società Fedy X, in febbraio (non è specificato l'anno, si suppone 2014) veniva contattata dalla propria banca in ragione del fatto che il conto intestato alla società Fedy X di Dacò risultava privo di disponibilità;
- rilevava quindi che sul conto corrente erano state addebitate fatture intestate al sig. XXX, estraneo alla società e non autorizzate dai soci della stessa;
- a seguito di reclamo e dalla risposta dell'operatore del 30.04.2014, verificava che gli addebiti erano relativi ad una linea telefonica mobile XXX288 non intestata alla sig.ra Dacò;
- alla luce di quanto emerso chiede quindi lo storno totale degli importi prelevati per un totale di Euro 1.104,50 (riferiti al 1 bimestre, al 4 bimestre e al 5 bimestre) oltre agli interessi legali.

In base a tali premesse, gli utenti hanno richiesto:

- a) per Consolution Group un indennizzo per danni patiti e patienti quantificati in Euro 50,00 al giorno per un totale di Euro 350,00;
- b) per Key Service X un indennizzo per danni patiti e patienti quantificati in Euro 50,00 al giorno per un totale di Euro 350,00;
- c) per Fedy X di Dacò lo storno totale degli importi prelevati per un totale di Euro 1.104,50 (riferiti al 1 bimestre, al 4 bimestre e al 5 bimestre) oltre agli interessi legali;
- d) per Fedy X di Dacò un indennizzo per la mancata lavorazione del reclamo.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Tim, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito alla richiesta dell'istante di rimborso e degli indennizzi, in quanto contesta l'addebito sul conto corrente bancario di numerose fatture di un numero mobile XXX288, intestate a suo dire al sig. XXX estraneo alla società.

L'operatore sottolinea che le fatture della linea mobile XXX288 venivano domiciliate sui conti correnti con regolari RID sottoscritti rispettivamente in data 21.02.2012 e 22.11.2012, e che l'intestatario della linea era il figlio della titolare della società istante.

Specifica inoltre che in data 09.01.2012 il sig. Barouch contattava il Customer Service per comunicare che l'offerta rateizzata era cessata per problemi con la carta di credito e chiedeva di non pagare il corrispettivo per recesso anticipato. L'operatore comunicava che per eseguire lo storno era necessario che il cliente fornisse una domiciliazione bancaria, poi pervenuta in data



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

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)

24.02.2012 e che, tuttavia, veniva rifiutata per conto corrente errato. A fronte del ricevimento di una nuova richiesta di domiciliazione, procedeva con lo storno della penale.

In data 11.02.2013 l'associazione di consumatori Federconsumatori, reclamava la sospensione della linea, in quanto alcune fatture risultavano scoperte. La linea comunque veniva riattivata da Tim.

In data 06.02.2014 la sig.ra Dacò reclamava l'addebito delle fatture sul conto corrente intestato alla Fedy X di Dacò a cui Tim riscontrava confermando la correttezza degli addebiti.

Precisa inoltre che in data 02.01.2013 la linea è migrata verso Vodafone.

In merito al lamentato ritardo sulla riparazione del guasto, segnalato in data 23.10.2014, l'operatore rileva, in applicazione dell'art. 15 comma 2 delle Condizioni Generali di abbonamento, che il guasto deve essere risolto entro il secondo giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Rileva inoltre che l'effettivo ritardo viene computato in n. 3 giorni, è stato già corrisposto l'indennizzo pari ad Euro 15,00 sulla fattura del 1 bimestre 2014, di cui produce copia.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalle parti debbono essere separatamente trattate privilegiando il criterio della scelta dell'istante e vanno tutte rigettate:

- per la domanda a) relativa a Consolution Group è da rigettare. Si rileva che la società non è intestataria del contratto e nemmeno il suo legale rappresentante, non vi è quindi titolarità per avanzare qualsiasi pretesa per la numerazione oggetto di istanza. Si rileva altresì che la domanda esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 di cui alla delibera 173/07/CONS sul contenuto vincolato della sede definitiva.
- per la domanda b) relativa a Key Service X è da rigettare. Si rileva che la società non è intestataria del contratto e nemmeno il suo legale rappresentante, non vi è quindi titolarità per avanzare qualsiasi pretesa per la numerazione oggetto di istanza. Si rileva altresì che la domanda esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 di cui alla delibera 173/07/CONS sul contenuto vincolato della sede definitiva.
- le domande ai punti c) e d) relative a Fedy X di Dacò X sono trattate congiuntamente e sono



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

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)

da rigettare.

L'utente deduce in modo generico una sospensione del servizio, peraltro rilevando che il danno è stato subito da soggetti non intestatari della linea e senza precisare le azioni intraprese al riguardo.

Inoltre, in merito alla presente fattispecie, principio cardine da seguire e tenere in considerazione al fine della ripartizione dell'onere della prova, è quello sancito dall'art. 2697 c.c. secondo cui *"chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"* e tale onere, in base agli atti di causa, si ritiene che non sia stato assolto dall'istante.

Qualora, inoltre, a fronte della contestazione dell'utente, l'operatore dia prova del contrario, l'utente ha l'onere di replicare sul punto. Nel caso di specie, non solo l'utente non ha prodotto le fatture oggetto di contestazione, ma non ne ha neppure specificato l'anno di emissione. In relazione alla domanda principale e cioè la restituzione della somma di Euro 1.104,50 l'utente nulla ha replicato o contro dedotto alle spiegazioni fornite dall'operatore, che debbono essere assunte come valide. Altresì l'utente nulla ha contro dedotto a proposito della risposta ai reclami fornita dall'operatore con relativi allegati; nulla ha infine contro dedotto in riferimento all'indennizzo riportato in fattura del 1 bimestre 2014 da parte dell'operatore stesso. Deve pertanto applicarsi quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui *"fatti non specificamente contestati dalla parte costituita"*. Sul punto inoltre: *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) ed ancora: *a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore* (delibera Corecom Umbria n. 14/12).



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

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)

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

1. Rigetta l'istanza di Key Service X nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

1. Rigetta l'istanza di Consolution Group nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

1. Rigetta l'istanza di Fedy X di Dacò nei confronti della società Tim 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 Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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

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)