

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.61
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 gennaio 2017 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 / 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*";

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 n. 326/10/CONS recante "*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*".

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 - 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.2017.11);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 gennaio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato addebiti illegittimi 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:

- veniva sottoscritto contratto business per 9 Sim aziendali mobili, di cui 5 a consumo voce e 4 bundle voce e dati;
- nel marzo 2012 l'istante riceveva l'addebito di euro 480,00 per telefonate internazionali sviluppate con la Sim a consumo. A maggio vengono addebitati, sempre sulla stessa Sim, euro 2.134,00 e così a seguire nel mese di luglio;
- alle richieste di chiarimento veniva comunicata la regolarità delle fatture e si concordava una rateizzazione;
- la seconda rata del 15.10.2012 non veniva pagata e, di conseguenza, veniva sospesa la linea su tutte le 9 Sim;
- il 24.10.2012 in seguito al pagamento, veniva inviata, mediante fax, la richiesta di riattivazione delle linee, ma continuavano a rimanere sospese per due mesi;
- il 17.11.2012 si chiedeva subentro per cambio ragione sociale ma non veniva effettuato;
- a novembre 2012 venivano fatturati, su altra Sim, euro 972,00 di Wap;
- si chiedevano chiarimenti e si ipotizzava la violazione della delibera n. 326/2010 ma, con risposta del 03.12.12, si precisava la regolarità dell'addebito;
- si decideva di recedere per giusta causa.



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

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

- a) storno degli importi illegittimi pagati e non dovuti;
- b) storno degli importi fatturati contrari alla delibera n. 326/2010;
- c) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- d) indennizzo per distacco di 9 Sim per due mesi;
- e) indennizzo per mancato subentro;
- f) storno delle penali per recesso giusta causa;
- g) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Telecom conferma la correttezza del suo operato e richiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante. In particolare, nella memoria difensiva dichiara quanto segue:

- il traffico addebitato nelle fatture nn. 2/12, 3/12, 4/12 non è mai stato oggetto di contestazione, anzi, con fax del 28.08.2012, l'istante ammette che quel traffico è stato effettuato da un dipendente irresponsabile e, in data 29.05.2012, si chiedeva il blocco di traffico in uscita roaming. Espletata la richiesta di limitazione veniva concessa la rateizzazione del conto di n. 4/12;
- riguardo alla presunta violazione della delibera 326/10/CONS, nella bolletta n. 6/2012, si precisa che in ossequio alla normativa, secondo cui il gestore deve allertare l'utente circa il raggiungimento della soglia di consumo del traffico dati, è stato inviato un sms prima del raggiungimento del 60% e poi, un altro sms, alla fine del traffico dati a disposizione;
- riguardo alla ritardata risposta ai reclami, si puntualizza che unico reclamo pervenuto a Telecom è del 19.11.2012 e la risposta è stata inviata il 03.12.2012;



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

- sull'illegittima sospensione del servizio telefonico per due mesi, si precisa che, su richiesta dell'istante, veniva concesso in data 28.08.2012 la rateizzazione del conto n. 4/12 in sei rate di euro 713,00. Veniva saldata soltanto la prima rata e non si provvedeva al pagamento del conto n. 5/2012. Contrariamente a quanto sostenuto, le linee sospese il 24.10.2012 venivano riattivate dopo il pagamento dell'insoluto, cioè in 26.10.2012. A prova di quanto detto si allegano i consumi di ottobre-novembre 2012 nel conto n. 1/2013;
- sulla richiesta di indennizzo per mancato subentro si allegano le schermate nelle quali veniva spiegato che, per poter subentrare con la nuova ragione sociale si sarebbe dovuto cambiare piano tariffario o far pervenire l'autorizzazione da parte del capo gruppo, niente di tutto ciò avveniva. Difatti, le tariffe applicate erano specifiche per le Holding, nel caso specifico era stata applicata perché consociata del gruppo Vignali;
- riguardo alle somme addebitate nei conti nn. 2/13 e 3/13, si tratta rispettivamente delle spese sostenute per la disattivazione delle 9 linee telefoniche e dei costi per il riscatto degli apparati in vendita rateale;
- si vanta un credito pari a 6.354,18 per il mancato pagamento delle fatture nn. 4/12 (residua parte), 6/12, 1/13, 2/13 e 3/13.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

- a) Le richieste a), b), c), d), e), ed f) meritano una trattazione congiunta e vengono rigettate. Da un'attenta analisi della documentazione non emerge nessun comportamento illegittimo da parte di Telecom. Difatti, come esposto nella memoria difensiva e come documentalmente provato, Telecom emette fatture regolari, su richiesta dell'istante rateizza gli importi fatturati, invia gli sms di allerta



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

al raggiungimento della soglia di consumo del traffico dati, risponde ai reclami nei tempi previsti, riattiva le linee sospese per morosità in seguito al pagamento dell'isoluto e, come previsto da contratto, addebita le spese affrontate per la disattivazione delle linee. Inoltre, visto i consumi delle bollette allegate, emerge che la contestazione sulla sospensione del servizio per morosità si riferisca solo a due giorni, dal 24.10.2012 al 26.10.2012, e non a due mesi come dichiarato dall'utente. Alla luce di quanto detto e, in base alle chiare prove allegate, non si rilevano profili di responsabilità in capo all'operatore e, dunque, non è possibile accogliere le domande dell'istante.

- b) 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 Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, 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 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 Rita Filippini

Firmato digitalmente

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