

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.222
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 giugno 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 XXX. / QUESSE TELEMED 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 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";

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 - 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. 1313);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato il malfunzionamento e la sospensione del servizio da parte della società Quesse Telemed X (di seguito Quesse). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver subito a partire dal 20 marzo 2014 malfunzionamenti e sospensione del servizio;
- di avere contattato innumerevoli volte il servizio clienti del gestore;
- di avere ricevuto nel mese di maggio 2014 proposta di un ulteriore abbonamento da parte del gestore per rendere il servizio stabile;
- di avere subito, a partire dal mese di luglio 2014, l'addebito in fattura di due canoni di abbonamento;
- di avere subito l'interruzione dei servizi e di avere dovuto attivare un trasferimento di chiamata dal numero fisso al cellulare;
- di non avere pagato la fattura n. 1054 del 31.05.2014 di euro 218,99 riferita ai canoni anticipati del periodo giugno-luglio 2014;
- di avere richiesto il passaggio ad altro operatore in data 29.07.2014 e di non avere ricevuto i codici di migrazione da parte di Quesse, che sollecitava il pagamento della fattura di cui sopra;
- di avere subito il distacco del servizio dal 02.09.2014.

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

- a) l'annullamento delle seguenti fatture: n. 1054 del 31.05.2014 di euro 218,99 euro; n. 123 del 31.08.2014 di euro 317,08; n. 485 del 30.09.2014 di euro 263,97 e n. 809 del 30.11.2014 di euro 6,11;



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

- b) risarcimento per i disagi subiti dal 20 marzo 2014 al 08.10.2014 (data di rilascio del codice di migrazione), per un totale di euro 8.600,00 (172 giorni X 50,00 euro).

2. La posizione dell'operatore

A seguito dell'avvio del procedimento Quesse non ha ritenuto di produrre memorie a supporto della propria posizione su quanto denunciato da parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Quesse, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dall'istante.

a) Le domande a) e b) vanno trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta di risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera, secondo cui "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'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". Ciò premesso, il Corecom "dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare. In tal senso dunque, qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterpretrate, ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare". Pertanto, qualora



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

“l’utente formuli richiesta di risarcimento nell’ambito del presente procedimento, tale richiesta va interpretata come richiesta di indennizzo, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell’azione”. Nel caso di specie, la domanda dell’utente sarà interpretata quale domanda di indennizzo per la sospensione del servizio. A fronte di una carente documentazione in atti, la questione verrà esaminata sulla base di quanto risulta in riferimento all’istanza di adozione di provvedimento temporaneo avanzata dall’istante. In particolare, in virtù dell’adozione del provvedimento temporaneo, si ritiene di riconoscere in favore dell’istante un indennizzo per la sospensione del servizio a partire dal 05.09.2014 (data di presentazione del GU5) fino al 20.10.2014 (data di riattivazione del servizio). Pertanto, si ritiene di applicare l’articolo 4, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, riconoscendo l’indennizzo per la sospensione che andrà calcolato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 pro die, per 2 trattandosi di utenza business, dal 05.09.2014 al 20.10.2014, per 45 giorni di sospensione del servizio per un totale di 675,00 euro (euro 7,50 x 2 business x 45 gg). Inoltre si ritiene di accogliere parzialmente la richiesta dell’istante di storno delle fatture in contestazione, limitandola al mero storno/rimborso di tutti gli addebiti riferiti al periodo di sospensione (05.09.2014 – 20.10.2014) fatto valere con il procedimento di adozione del provvedimento temporaneo, rigettando la richiesta di storno relativa alle fatture non interessate da tale periodo. Poiché tali addebiti non possono essere determinati quantitativamente in quanto le parti non hanno prodotto le fatture interessate, gli stessi si individuano in riferimento al periodo di fatturazione sopra indicato.

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. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società Quesse Telemed X per le motivazioni di cui in premessa.



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

2. La società Quesse Telemed X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 675,00 (seicentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per per la sospensione del servizio business per 45 giorni, per le motivazioni di cui al capo a).
3. La società Quesse Telemed X è tenuta, al rimborso/storno di tutti gli addebiti riferiti al periodo di sospensione (05.09.2014 – 20.10.2014) per le motivazioni di cui al capo a).
4. La società Quesse Telemed X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Firmato digitalmente



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 Segretario
Dott.ssa Rita Filippini

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