

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.521
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 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 / TIM X



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

e-mail 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 n. 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. 3/11/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 8/2014 e n. 12/2018;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



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

e-mail 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.2018.836);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Tim X (di seguito Tim) l'attivazione di servizi non richiesti e l'addebito di costi non giustificati.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che sono stati attivati una serie di servizi mai richiesti e mai voluti che hanno comportato l'addebito di costi esorbitanti rispetto a quanto contrattualmente previsto;
- che sono stati attivati e disattivati servizi ADSL e di rete fissa in maniera arbitraria, con addebito di costi a titolo di penali, di opzioni non richieste ("Opzione Mondo" – "Tra noi");
- che sono stati addebitati costi per consegna elenchi telefonici e telegrammi;
- che l'operatore ha agito in completa libertà ed autonomia non richiedendo mai consenso o autorizzazione all'istante per le modifiche apportate ai piani tariffari e alle utenze.

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

- a) il ricalcolo e rimborso dei canoni pagati in eccedenza rispetto al preventivo di spesa a partire dal 2013 fino alla data di cessazione del contratto;
- b) il rimborso canoni Area Sicura B come da fattura n. 8H01051915;
- c) il rimborso canoni di attivazione "Nuvola Interbusiness" fattura n. 8H00529108;
- d) il rimborso canoni di attivazione "Nuvola Interbusiness" fattura n. 8H00527612;
- e) il rimborso canoni fattura 8H00088876;
- f) l'indennizzo per violazione degli standard di qualità di cui alla Carta del Cliente;
- g) l'indennizzo per i pregiudizi subiti in seguito alla attivazione di servizi inadeguati e non voluti;
- h) l'indennizzo per attivazioni servizi non richiesti;
- i) il rimborso canoni "Opzione Mondo";



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

j) il rimborso dei costi per differenza inerenti l'infrastruttura Tim e associati al numero cliente dell'istante.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. In primo luogo evidenzia che dal 2011 ad oggi non sono registrati reclami relativi alle utenze dell'istante, ma solo solleciti per il ritardo nella cessazione di alcuni servizi che sono stati prontamente gestiti da Tim con emissione di note di credito in compensazione parziale dell'insoluto (come da schermate allegate). Nessun addebito può dunque essere mosso nei confronti dell'operatore.

La situazione amministrativa e contabile riporta un credito in favore dell'operatore per Euro 164,82.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, tutte le domande di parte istante vengono trattate in modo congiuntamente e non trovano accoglimento.

Occorre preliminarmente rilevare che non risulta rispettato quanto disposto dall'art. 16, comma 2-bis, Allegato A delibera Agcom n. 173/07/CONS, ai sensi del quale: *“L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica, preferibilmente utilizzando i formulari predisposti dall'Autorità, e comunque devono essere composte di un numero di pagine contenuto. Il mancato rispetto dei principi del presente comma viene valutato ai sensi dell'articolo 19, comma 6.”* (si veda sul punto, *ex multis*, delibera Corecom Emilia-Romagna n. 8/2014). Nel caso di specie la copiosa esposizione dei fatti proposta dall'istante risulta estremamente confusa e non permette l'individuazione precisa delle tematiche oggetto di doglianza: mancano specifici riferimenti temporali, non sono presenti in atti reclami nei confronti dell'operatore per nessuna delle molteplici doglianze evidenziate, né i relativi contratti o altri riferimenti tali da comprendere l'an e il *quomodo* della questione, ma sono solamente prodotte le fatture relative agli anni 2013- 2015 di cui si contestano gli addebiti, senza però che le stesse siano mai state precedentemente contestate al gestore. L'utente deve



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

mettere il gestore nella possibilità di risolvere eventuali problematiche. Il reclamo infatti non deve essere inteso solo come la possibilità per l'utente di avere un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, ma deve essere inteso anche come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione attivandosi (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 12/2018).

Infine, come più volte ribadito anche dall'Autorità Garante "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo." (delibera Agcom n. 3/11/CIR).

Per tutto quanto sopra esposto, nessuna delle doglianze proposte dall'istante può trovare accoglimento.

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

Rigetta integralmente le domande di XXX 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.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom