

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.572
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 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 CONTROVERSA XXX / VISITEL X E 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. 23/08/CIR;

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 regionali 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.2018.1450);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto business per linea mobile, ha lamentato la mancata e parziale fornitura del servizio, nonché il ritardo nella fornitura, spese di fatturazione non giustificate da parte di Visitel X (di seguito Visitel) e Tim X (di seguito Tim).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel 2014 è stato cliente sia Visitel che Tim per alcuni mesi, in quanto Visitel addebitava solo il traffico voce e di cui l'ultima fattura pagata è la n. A/14/8447 con addebito del traffico fino al 31.08.2014;
- che da settembre la linea in uscita non funzionava più, riceveva solamente;
- che il call center Tim rappresentava che il tutto dipendeva dal mancato pagamento di una fattura, che ha portato alla risoluzione contrattuale in data 29.10.2014;
- che rileva di aver sempre pagato le fatture e che Tim ha continuato ad emettere fatture, nonostante la linea non fosse funzionante dall'ottobre 2014.

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

- a) il ripristino immediato della linea in uscita con interruzione dell'addebito da parte di Visitel;
- b) l'indennizzo per il mancato utilizzo di linea in uscita a decorrere dal settembre 2014 e fino ad aprile 2016;
- c) l'indennizzo per il mancato rispetto del contratto e per aver continuato a fatturare senza servizio;
- d) il rimborso delle fatture pagate da settembre 2014 ad aprile 2016;
- e) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- f) l'indennizzo per i disagi subito e i maggiori costi per l'utilizzo del cellulare.



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

2. La posizione dell'operatore Tim

Rileva che la linea è attualmente in CPS con operatore diverso da Visitel che non risultano precedenti CPS con Visitel.

Rileva che la linea è stata sospesa per morosità in data 09.10.2014 per il 5° bimestre 2014, previo sollecito in atti.

Rileva l'assenza di reclami da parte dell'istante.

3. La posizione dell'operatore Visitel

L'operatore rileva che in data 22.07.2008 era stato sottoscritto contratto per la fornitura del servizio di telefonia mediante CPS sull'utenza oggetto di controversia e che tale servizio *"consente al cliente di effettuare chiamate senza digitare il codice... Il cliente potrà sempre selezionare un altro operatore anteponendo al numero chiamato il relativo codice di selezione... Il cliente titolare delle linee telefoniche sotto indicate richiede a Visitel l'attivazione del servizio di preselezione automatica tramite operatori terzi, sulle medesime"*, rileva di non aver mai ricevuto comunicazione di disdetta per il contratto e che l'ultima fattura emessa è la n. A/14/10396 dell'11.11.2014 per il periodo 02.10.2014 – 07.10.2014. Rileva che alcun reclamo è pervenuto all'operatore. Per i motivi esposti, reputa che le richieste debbano essere rigettate.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate, per le ragioni di seguito precisate.

Si precisa che l'istante ha transato la vertenza con Tim in data 02.05.2017 e pertanto la presente decisione riguarderà solo l'operatore Visitel.

Tutte le domande vengono respinte. Invero l'operatore Visitel ha dimostrato di avere un contratto dal 2008 con l'istante, relativo al servizio di CPS. Sul punto va chiarito che la CPS lavora su una linea dominante, nella fattispecie quella di Tim, la quale risultava sospesa a causa di morosità dell'istante, relativamente alla quale non è più possibile disquisire a seguito di intervenuto accordo come sopra rappresentato. L'Autorità Garante ha avuto modo di decidere sul punto, in situazione simile: con la delibera n. 23/08/CIR, Agcom ha stabilito che nel caso di CPS vi è un operatore *"dominante"* che fornisce la linea e, sia in quel caso che nel caso in oggetto,



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

era Tim, il quale era tenuta a fornire l'attività necessaria a rendere effettivo il supporto tecnico-amministrativo all'altro operatore. Supporto che è venuto meno con la sospensione operata da Tim. Inoltre, non risulta agli atti nessun reclamo da parte istante a Visitel, come confermato dall'operatore, fatto questo non contestato dall'utente.

Pertanto, alcuna responsabilità può essere imputata a Visitel.

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 l'istanza di XXX nei confronti della società Visitel 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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom