

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.508
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 giugno 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

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

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. 70/12/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

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

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.2018.1530);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il ritardo nella fornitura del servizio, la mancata o parziale fornitura del servizio, l'interruzione della fornitura del servizio, la fornitura di prodotti e servizi non richiesti, le modifiche contrattuali, l'emissione di fatturazione ingiustificata e la mancata trasparenza contrattuale da parte di Tim X (di seguito Tim).

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

- che è stata applicata una forma contrattuale non richiesta e non corrispondente al contratto sottoscritto (tecnicamente non compatibile con il centralino in possesso) con conseguenti, ingiustificate, fatturazioni;
- che il gestore ha deciso arbitrariamente il blocco totale del servizio per 10 giorni, creando notevoli problemi per il tipo di attività svolto dall'azienda;
- che dal 2015, nonostante i reclami e la procedura avanti al Corecom, si vede costretta a pagare fatturazioni non riconosciute e contestate;
- che i costi sostenuti a bimestre di Euro 303,90 per connettività, di Euro 116,88 per fonia e di Euro 20,00 per Nuvola sono spropositati rispetto alla pubblicità effettuata da Tim, come da pubblicità infatti si rappresentano Euro 70,00 ogni 4 settimane per 2 linee telefoniche, chiamate illimitate e fibra.

Nella memoria di replica ribadisce quanto già sostenuto in punto alla incompatibilità del centralino. In punto alla lettera allegata di risoluzione contrattuale, rileva che la stessa non ha avuto seguito e prova che l'istante ha denunciato le problematiche dell'impianto. Allega dichiarazioni testimoniali. Contesta che la riattivazione sia avvenuta a seguito del pagamento integrale dell'insoluto in data 26.07.2017, in quanto la riattivazione è avvenuta dopo una settimana, con gravissimo danno per la società. Rileva che Tim omette di dire che la morosità vantata è stata saldata in data 10.11.2017, essendo la scadenza del 13.11.2017.

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



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) l'annullamento del contratto mai sottoscritto né voluto;
- b) il risarcimento dei maggiori costi conseguentemente sostenuti e quantificabili in Euro 3.345,00 (di cui Euro 1.000,00 per attivazione nuovo contratto ed Euro 2.345,00 per differenza tariffaria fuori mercato);
- c) le spese sostenute dall'azienda con impiego di proprio personale per 10 giorni lavorativi;
- d) il riconoscimento delle spese legali;
- e) il risarcimento dei danni economico-commerciali e relativi a danni di immagine per Euro 13.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente le domande e le eccezioni di parte istante, in quanto del tutto infondate in fatto e in diritto.

In primo luogo, rileva che la richiesta di risarcimento danni è inammissibile in quanto esula dalla sede definitoria.

In punto alle rimostranze relative alla funzionalità del centralino rileva che l'istante non ha mai lamentato tale disservizio e non sono presenti segnalazioni di guasto.

In punto ai costi contestati, rigetta le rimostranze e rileva a titolo di esempio che sul conto 3/2016 per le numerazioni xxxx038 e xxxx115 risultano evidenti i costi di attivazione dei servizi richiesti, oltre al recupero di alcuni costi di abbonamento per il periodo di dicembre-aprile 2016 e oltre la fatturazione del bimestre successivo. La linearità col contratto la si evince, poi, con le fatture successive che risultano più contenute negli importi.

In punto alla sospensione dell'utenza, rileva che la stessa è stata operata in modo corretto. La società istante, al ricevimento del conto 3/2016, senza effettuare alcun reclamo sulle singole fatture, ha deciso di non pagare integralmente gli stessi, nemmeno per la parte non contestata, come è sicuramente da intendersi i costi per traffico effettuato. A fronte di tale inadempimento, Tim provvedeva più volte a sollecitare il pagamento, con comunicazione di sospensione in mancanza dello stesso. Rileva altresì che le condizioni di contratto prevedono tale eventualità e che il servizio è stato ripristinato per il tramite di procedura GU5 in quanto l'istante ha pagato integralmente le fatture.

Rileva che a carico dell'istante sussiste una morosità di Euro 632,29.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

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

A) le domande a) relativa alla richiesta di annullamento del contratto mai sottoscritto né voluto, c) relativa alla richiesta di rimborso delle spese sostenute dall'azienda con impiego di proprio personale per 10 giorni lavorativi ed e) relativa alla richiesta di risarcimento dei danni economico-commerciali e relativi a danni di immagine per Euro 13.000,00, devono essere trattate congiuntamente e rigettate. Le domande infatti esulano dalle possibilità della sede definitiva, come si evince dall'art. 19 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS allegato A.

B) La domanda b) relativa alla richiesta di risarcimento dei maggiori costi conseguentemente sostenuti e quantificabili in Euro 3.345,00 (di cui Euro 1.000,00 per attivazione nuovo contratto ed Euro 2.345,00 per differenza tariffaria fuori mercato), deve essere rigettata. L'istante lamenta l'applicazione di costi non voluti e non in linea con il contratto sottoscritto. Come da costante indirizzo di codesto Corecom: *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* (Corecom Emilia-Romagna n. 57/14 e delibera Agcom n. 70/12/CIR). Pertanto, la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio sullo stesso incumbente. L'istante non produce il contratto sul quale si basa la lamentazione avanzata (il riepilogo allegato alla memoria di replica non è riferibile all'istante e non ha la forma del contratto in quanto non sottoscritta da alcuno), non produce le fatture contestate se non quella del 3° bimestre 2016, sulla quale peraltro l'operatore controdeduce in propria memoria che su tale fattura non insiste alcun reclamo e che l'istante ha integralmente omesso il pagamento, anche della parte non contestata e relativa al traffico telefonico (per Euro 206,71 sulla linea xxx115), spiegando altresì le ragioni della differenza di fatturazione (cioè il fatto che sono presenti i costi di attivazione e i recuperi dei costi abbonamento per il periodo dicembre- aprile 2016) e producendo le fatture successive a comparazione, nonché insistendo altresì sul fatto che non è agli atti alcun reclamo valido che giustifichi le azioni svolte dall'istante (ad esempio il mancato pagamento). Agli atti, in effetti non sussiste alcun reclamo relativo al disservizio e come definito dall'Autorità Garante e cioè: *l'istanza con cui l'utente si rivolge*



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Pertanto in assenza di elementi oggettivi e verificabili sui quali basare la decisione, non è possibile a codesta Autorità verificare quanto dedotto dall'istante.

C) la domanda d) relativa a riconoscimento delle spese legali, deve essere rigettata. Il mancato riconoscimento delle spese di procedura segue la soccombenza relativa alle domande principali.

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 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

Rita Filippini

Firmato

Per la Presidente

La Vicepresidente

Marina Caporale



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom