

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.523
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: RETTIFICA PER MERO ERRORE MATERIALE DELLA DELIBERA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA N. 239/2018 XXX - TIM X



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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;

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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Considerato che, per mero errore materiale, il testo approvato della delibera n. 239/2018 avente ad oggetto "Definizione della controversia tra Raffaele Buono e Tim S.p.A." presentava diversi refusi riferiti a soggetti diversi dalle parti;

Ritenuto pertanto di dovere approvare un nuovo testo della deliberazione in oggetto;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1531);

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

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di n. 2 Sim mobili, ha lamentato l'applicazione di tariffe roaming non richieste da parte di Tim X (di seguito Tim).

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

- che in data 22.03.2016 è stata attivata sul n. xxxx210 la tariffa "Roaming Europa Daily Basic" che non tiene conto della normativa europea di riduzione dei costi di roaming e che tale tariffa non fosse disattivabile;
- che in data 29.04.2016 l'istante ha inviato reclamo a mezzo fax per lamentare l'attivazione non richiesta, senza mai ricevere riscontro;
- che in data 26.05.2016 la SIM xxxx210 è migrata verso altro operatore;
- che in data 16.03.2016 è stata attivata sul n. xxxx997 la tariffa "Roaming Europa Daily Basic" che non tiene conto della normativa europea di riduzione dei costi di roaming e che tale tariffa non fosse disattivabile;
- che in data 13.06.2016 l'istante ha inviato reclamo a mezzo fax per lamentare l'attivazione non richiesta sulla SIM xxxx997, senza mai ricevere riscontro;
- che sulla SIM xxxx997 la tariffa è stata disattivata in data 4.07.2016.

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

- a) l'indennizzo di Euro 5,00 al giorno per attivazione di servizio non richiesto dal 22.03.2016 al 26.05.2016 per la SIM xxxx210;
- b) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 29.04.2016 al 26.05.2016 per la SIM xxxx210;



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- c) l'indennizzo di Euro 1.000,00 per mancanza di trasparenza, chiarezza e buona fede da parte dell'operatore;
- d) l'indennizzo di Euro 5,00 al giorno per attivazione di servizio non richiesto dal giorno 16.03.2016 al 4.07.2016 per la SIM xxxx997;
- e) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 13.06.2016 al 04.07.2016 per la SIM xxxx997.

## 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, Tim sottolinea che la tariffa "*Roaming Europa Daily Basic*" fosse la condizione tariffaria di base applicata ai clienti che non avessero condizioni od offerte specifiche attive per il roaming e che tale profilo è stato poi successivamente aggiornato, il 4.07.2016, in ottemperanza con il Regolamento UE 2120/2015. Nulla risulta dunque dovuto a titolo di indennizzo per attivazione non richiesta, essendo quella contestata dall'istante una tariffa base non derogabile né "opzionabile". Si rileva inoltre che nei periodi contestati non risulta traffico roaming su nessuna delle due utenze oggetto del presente procedimento.

Si specifica infine che la richiesta di indennizzo per Euro 1.000,00 non è accoglibile in quanto completamente assimilabile ad una richiesta di risarcimento del danno non ammissibile in questa sede.

## 3. Motivazione della decisione

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

A) Le domande di cui ai punti a) relativa alla richiesta di indennizzo di Euro 5,00 al giorno per attivazione di servizio non richiesto dal 22.03.2016 al 26.05.2016 per la SIM xxxx210 e d) relativa alla richiesta di indennizzo di Euro 5,00 al giorno per attivazione di servizio non richiesto dal giorno 16.03.2016 al 4.07.2016 per la SIM xxxx997, sono da trattarsi congiuntamente e devono essere respinte.



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Le domande di parte istante devono essere integralmente rigettate dal momento che non appaiono fondate né in fatto né in diritto. La tariffa di cui l'istante lamenta l'applicazione non richiesta è la tariffa base applicata dall'operatore in sede di Roaming ed è stata modificata in ottemperanza con le normative comunitarie, come dedotto e documentato da TIM. Si ricorda inoltre che orientamento costante dell'Autorità Garante è nel senso di affermare che: *"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."* Agcom delibera n. 3/11/CIR. Nel caso di specie le allegazioni di parte istante non appaiono tali da giustificare il riconoscimento di alcun indennizzo: relativamente all'attivazione di servizi non richiesti si specifica che le tariffe applicate sono state quelle base e che, in aggiunta, non è allegata alcuna prova dell'avvenuta errata o esorbitante fatturazione rispetto alle tariffe roaming per nessuna delle utenze oggetto di istanza, con nessun conseguente aggravio di costi in capo all'istante stesso.

B) Le domande di cui ai punti b) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 29.04.2016 al 26.05.2016 per la SIM xxxx210 ed e) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 13.06.2016 al 04.07.2016 per la SIM xxxx997, vengono trattate congiuntamente e devono essere respinte.

Le richieste di indennizzo per mancata risposta a reclamo non trovano accoglimento. Il rapporto contrattuale relativo al reclamo inviato il 29.04.2016 è stato risolto in data 26.05.2016 pertanto, considerando i 45 giorni dall'invio, tempo concesso *ex lege* all'operatore per intervenire su quanto lamentato dal cliente, nulla può essere riconosciuto. Invece, l'oggetto della doglianza del reclamo del 13.06.2016 è stato appianato e risolto per espressa dichiarazione dell'istante nella propria descrizione dei fatti, il giorno 04.07.2016 con la disattivazione della tariffa contestata. Nulla può dunque essere riconosciuto a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo.

C) La domanda di cui al punto c) viene respinta. Il riconoscimento di un indennizzo di Euro 1.000,00 per mancanza di trasparenza, chiarezza e buona fede da parte dell'operatore non può essere riconosciuto non solo in quanto del tutto assimilabile con una richiesta di risarcimento



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

del danno, non ammissibile in questa poiché esulante i poteri concessi all'Autorità adita ma anche in virtù del rigetto delle altre richieste.

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 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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)