

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.524
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 agosto 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / EOLO 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";

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

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.2018.1931);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 agosto 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

In via preliminare si rileva che la controversia era stata instaurata anche nei confronti di Tim X (di seguito, Tim) trovando con quest'ultima un accordo all'udienza di discussione del 27.02.2018. Il presente atto pertanto, sarà nei soli confronti di Eolo X (di seguito, Eolo) che all'udienza di discussione offriva a mero scopo conciliativo, la somma di euro 90,00 che parte istante non accettava.

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato da parte di Tim e nonostante i numerosi reclami, il mancato declassamento da business a privato, con cambio di intestazione, della linea oggetto dell'istanza vedendosi così costretto a pagare per un profilo tariffario più oneroso rispetto a quello concordato.

In data 11.07.2017 proprio in virtù del mancato adempimento da parte di Tim, parte istante chiedeva la migrazione della propria linea verso Eolo. Il processo di migrazione si concludeva però solo in data 30.08.2017 e dal 24.08.2017 al 30.08.2017 l'utente rimaneva senza linea.

Procedeva quindi con la quantificazione dei danni e con le conseguenti richieste. In particolare, in base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) storno totale dell'insoluto maturato con Tim;
- b) rimborso di euro 141,08 da parte di Tim;
- c) indennizzo per mancata attivazione del profilo tariffario (mancata declassazione) dal 28.10.2016 al 30.08.2017 per 306 giorni e pari ad euro 3.060,00;
- d) indennizzo per ritardata migrazione dal 10.08.2017 al 23.08.2017 per 13 giorni e pari ad euro 130,00;



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

- e) indennizzo per sospensione della linea dal 24.08.2017 al 30.08.2017 per 6 giorni pari ad euro 75,00;
- f) rimborso delle spese di procedura per euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore Eolo

L'operatore Eolo nella propria memoria rileva in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza in quanto in palese violazione della regola della coincidenza tra il *petitum* dell'istanza per il tentativo di conciliazione ed il *petitum* della richiesta di definizione amministrativa evidenziando come anche diversi passaggi nella descrizione dei fatti dell'una e dell'altra risultino dissonanti.

Pertanto, la difformità tra le due istanze viola l'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti in quanto vi è un allargamento del *thema decidendum*.

Nel merito, ritiene di avere adempiuto alle proprie obbligazioni in quanto la migrazione dell'utenza è stata eseguita nei tempi previsti dalle condizioni contrattuali. A conferma di questo, richiama l'archiviazione del provvedimento GU5, depositato da parte istante, ad opera di codesto Corecom.

Ribadisce quindi l'inammissibilità dell'istanza insistendo, in ogni caso, per il rigetto delle domande di indennizzo. In ogni caso e prescindendo dalla loro fondatezza, chiede che le richieste di controparte vengano riformulate dalla stessa in quanto incomprensibili ed incoerenti anche rispetto alla descrizione di fatti.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare non sono accoglibili le eccezioni di inammissibilità sollevate dalla società Eolo in quanto è vero che l'oggetto della richiesta di definizione della controversia deve essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, ma, soprattutto relativamente alle richieste coinvolgenti Eolo nel caso di specie, ciò non vuol dire che le istanze presentate nelle due sedi,



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

conciliazione e definizione, debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima (cfr. Delibera n. 276/13/CONS- Linee guida Agcom- punto III.1.2).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte vengono rigettate come di seguito precisato.

a) Le domande di cui ai punti a), b) e c) (storno totale dell'insoluto maturato con Tim, imborso di euro 141,08 da parte di Tim e indennizzo per mancata attivazione del profilo tariffario (mancata declassazione) dal 28.10.2016 al 30.08.2017 per 306 giorni e pari ad euro 3.060,00) non potranno essere in questa sede trattate in quanto esplicitamente coinvolgenti il solo gestore Tim con cui parte istante ha già provveduto a redigere un verbale positivo all'udienza di discussione del 27.02.2018.

b) La domanda di cui al punto d) relativa alla richiesta di indennizzo per ritardata migrazione dal 10.08.2017 al 23.08.2017 per 13 giorni e pari ad euro 130,00, non è accoglibile. Secondo quanto stabilito nelle condizioni generali di contratto di Eolo, i tempi per l'adesione e l'attivazione del servizio di tipo Standard (in nessun punto delle memorie né di parte istante, né di Eolo vengono richiamate tipologie di installazione differenti), sono di 45 giorni lavorativi. Pertanto, avendo la stessa parte dichiarato che la procedura di migrazione si è conclusa il 30.08.2017, nessun ritardo e conseguente indennizzo, è da imputare alla società Eolo.

c) La domanda di cui al punto e) relativa alla richiesta di indennizzo per sospensione della linea dal 24.08.2017 al 30.08.2017 per 6 giorni pari ad euro 75,00, non può trovare accoglimento in quanto, come dichiarato da Tim nella propria memoria, la linea è stata sospesa in data 22.08.2017 per morosità, previo invio del sollecito di pagamento.

Anche in questo caso pertanto, nessun comportamento indennizzabile è da imputare alla società Eolo.

d) La domanda di cui al punto f) relativa alla richiesta di spese di procedura segue la soccombenza di tutte le richieste avanzate da parte istante e, pertanto, non trova accoglimento.



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

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. Rigetta integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Eolo 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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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