

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.232
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 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 / TIM (GIA' TELECOM ITALIA 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";

Vista la Delibera Corecom Emilia- Romagna n. 33/2012;

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.2018.2341);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'attivazione non richiesta di servizi nei confronti della società Tim X già Telecom Italia X che per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominata Tim. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto, tramite un agente, un contratto per la telefonia fissa ed ADSL relativamente all'utenza 0541XXX111 al canone mensile di euro 86,00 + IVA;
- che rispetto a quanto concordato sono stati aggiunti servizi non richiesti;
- da una verifica fra il contratto in possesso dell'istante e quello in possesso dell'operatore si rilevano discordanze. In quello in possesso dell'operatore sono stati compilati campi aggiuntivi rispetto a quello originario.

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

- a) il rimborso totale di quanto pagato per la linea 0541XXX087 in quanto attivazione non richiesta;

2. La posizione dell'operatore

Con memoria Prot. AL/2017/0043391 del 11/09/2017 l'operatore dichiara che il contratto sottoscritto prevedeva la trasformazione della linea 0541XXX111 da RTG a linea valore + e ADSL tutto senza limiti. I costi addebitati sono conformi a quanto indicato nel contratto e quindi sono corretti e relativi alla attivazione di ALICE BUSINESS 20 M20 ADAPTIVE 256F, sulla linea 0541XXX087 attivata in data 24/06/2016. L'operatore rileva inoltre che in capo all'utente era attiva anche la numerazione 0541XXX006 attivata in data 14/03/2014 e cessata il 29/08/2016 mentre il servizio INTERNET PREMIUM MEGA SUPER è stato cessato in data 03/02/2017. Per



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

mero spirito conciliativo TIM propone a parte istante la cessazione dell'utenza contestata senza oneri.

3. Motivazione della decisione

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

- a) In relazione alla richiesta sub a) di rimborso totale per quanto pagato per la linea 0541XXX087 in quanto attivazione non richiesta, la stessa viene accolta. Parte istante ha prodotto due contratti con sottoscrizione del 25/03/2016: il primo, che conferma di avere sottoscritto ed il secondo, che ha ottenuto, dietro richiesta, dall'operatore, anch'esso sottoscritto ma con alcune parti – dettagliatamente contestate da parte istante – compilate in misura maggiore rispetto al primo. Anche l'operatore allega il secondo contratto in base al quale ha attivato i servizi che l'istante dichiara di non avere richiesto. Parte istante prova di avere inviato numerosi reclami in relazione all'attivazione della linea 0541XXX087 che contesta a far data dal 03/06/2016 a seguito del ricevimento della prima fattura. A questi reclami non risulta essere stato dato alcun seguito da parte dell'operatore. Nella memoria prodotta da Tim è stata "incollata" una parte di tabella – relativa al servizio di cui si chiede l'attivazione - che risulta essere presente nel solo contratto ritenuto valido da parte istante e non invece in quello allegato da Tim stesso. Inoltre, in entrambi i contratti allegati (quello contestato e quello di cui parte istante riconosce il contenuto) la pagina relativa alla tariffazione reca una evidenziazione dei soli costi che parte istante dichiara di avere concordato, pertanto non si comprende in base a quale tariffa siano stati fatturati costi diversi da quelli concordati. In sede di memoria l'operatore non ha prodotto il dettaglio del traffico relativo alla utenza contestata e neppure la fatturazione relativa. Tale inadempienza che avrebbe sicuramente contribuito a fornire elementi utili a verificare la volontà di sottoscrizione del contratto contestato da parte dell'istante, ed una certa incoerenza nella documentazione allegata, come sopra rilevato, inducono a ritenere non provato il corretto adempimento dell'operatore (cfr. Delibera Corecom Emilia- Romagna 33/2012). Da ciò deriva il diritto di parte istante al rimborso di quanto pagato relativamente alla linea 0541XXX087 dalla data di attivazione fino a cessazione del contratto.



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. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Tim (già Telecom Italia X) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La Società Tim (già Telecom Italia X) è tenuta a rimborsare a parte istante quanto pagato relativamente alla linea 0541XXX087 dalla data di attivazione fino a cessazione del contratto.
3. La società Tim (già Telecom Italia X) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

Il Presidente

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