

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.357
LEGISLATURA	X

Il giorno 6 dicembre 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 / TELECOM ITALIA X E TISCALI ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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 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";

Viste le delibere Agcom n. 70/12 e n. 91/15/CIR e le determinazioni Corecom Toscana n.3/17 e Corecom Lazio n. 22/12;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2737);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 6 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 13/02/2018, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 13/05/2018 (in atti con prot. AL/ 2018/30051).

L'istante ha lamentato servizi non richiesti, spese/fatturazioni non giustificate nei confronti delle società Telecom Italia X, (di seguito, Telecom) e Tiscali X (di seguito, Tiscali). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Disconosce l'esistenza di un contratto con Telecom, perfezionatosi – a detta dell'operatore – in data 03/06/2017 nelle modalità del contratto a distanza, per via telefonica;
- L'utenza 0516761XXX, precedentemente intestata al coniuge dell'istante, e contrattualmente vincolata a Tiscali, è stata nei fatti trasferita a Telecom, con conseguente generazione di pretese creditorie sia da parte di Tiscali, per lungo tempo soddisfatte e solo da ultimo interrotte, sia da parte di Telecom per i canoni corrispettivi al servizio, il cui mancato saldo, disconoscendo le ragioni della pretesa, ha però generato la sospensione del servizio;
- Nessun esito è stato dato al reclamo datato 17/10/2017 indirizzato a Tiscali, mentre alla contestazione mossa verso Telecom ha fatto soltanto seguito una conferma in ordine all'asserita legittimità delle pretese;
- Telecom non ha mai soddisfatto la richiesta - formulata in data 18/10/2018 - di ottenere copia della registrazione telefonica del contratto asseritamente stipulato;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

- Nel mese di ottobre 2017 la linea ha subito un periodo di sospensione di 15/20 giorni ed è stata riattivata da Telecom solo verso la fine di tale mese;
- All'esito del tentativo di conciliazione, avvenuto in data 13/02/2018, il procedimento si è concluso con un mancato accordo tra le parti.

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

- a) Il rimborso da parte degli operatori, ciascuno per quanto di propria spettanza, delle somme prelevate in eccesso e si riserva di quantificare all'esito della lettura delle difese dei gestori;
- b) Lo storno delle somme sospese e non dovute;
- c) L'indennizzo per servizi non richiesti, indebita cessione della risorsa, mancata risposta al reclamo, sospensione indebita della linea;
- d) Pagamento, a titolo di partecipazione delle spese del procedimento, della somma di euro 200,00.

## 2. La posizione degli operatori

Occorre premettere che, essendo intervenuto accordo transattivo con TIM X, nei cui confronti la procedura si intende rinunciata, d'ora in poi sarà considerata la sola posizione di Tiscali X in quanto il procedimento rimane pendente unicamente nei suoi confronti.

Tiscali, pur regolarmente convocata con nota in atti con prot. AL/2018/45610 del 30/07/2018 non è comparsa in udienza. Ha tuttavia presentato memoria, in atti con prot. AL/2018/47304 del 06/08/2018, che nel seguito si riassume.

Rileva Tiscali come in data 06/06/2017 riceveva una richiesta di migrazione da parte di TIM. Tiscali, in qualità di OLO Donating, riscontrava positivamente la c.d. "fase 2" del processo di migrazione notificando in data 12/06/2017 un "OK" con contestuale creazione del codice di sessione.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

La “fase 3” del processo di migrazione veniva espletata positivamente da Telecom, in data 23/06/2017, con il passaggio del Servizio e della Linea sulla rete di TIM.

Eventuali disservizi lamentati dall’istante a partire da tale data, pertanto, non possono essere attribuiti in alcun modo a Tiscali in quanto a Linea era già migrata e di conseguenza il Servizio era cessato sui sistemi Tiscali.

Afferma inoltre di aver dato correttamente riscontro al reclamo citato nel formulario GU14.

Tiscali non ha alcuna responsabilità in ordine ai punti indicati e respinge pertanto ogni addebito richiedendo, inoltre, la compensazione delle spese di procedura.

### 3. Motivazione della decisione

Corre l’obbligo di evidenziare come, a fronte dell’accordo transattivo raggiunto dall’istante con TIM X, la decisione che qui si assume riguarda unicamente Tiscali X in quanto unico gestore nei cui confronti il procedimento è rimasto pendente.

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

- a) Le richieste di cui ai punti a) e b) vanno trattate congiuntamente e sono da rigettare.

Si rileva infatti la genericità delle doglianze di parte istante in quanto non supportate da alcuna evidenza. L’istante non produce le fatture di riferimento, né quantifica le richieste avanzate. Allo scrivente Comitato risulta quindi impossibile procedere a qualsiasi tipo di valutazione e considerazione in merito.

Giova riportare a tal proposito quanto ha stabilito l’Autorità Garante per le Comunicazioni in materia di onere della prova, giacché “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (*ex multis*, Delibere Agcom n. 70/12 e n. 91/15/CIR e Determinazioni Corecom Toscana n.3/17, Corecom Lazio n. 22/12).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

- b) La richiesta di cui al punto c), ascrivibile a Tiscali quanto a indebita cessione della risorsa, mancata risposta al reclamo non può essere accolta.

Dalla documentazione prodotta da Telecom (agli atti con prot. AL/2018/51139 del 12/09/2018) risulta che in data 03/06/2017 è stato richiesto al gestore, tramite *verbal ordering*, il rientro dell'utenza n. 0516761XXX. Ne consegue che la cessione effettuata da Tiscali non può considerarsi indebita, per cui nulla è dovuto all'istante.

Quanto alla mancata risposta al reclamo, parte istante produce copia di fax a Tiscali, datato 17 ottobre 2017, ma privo del rapporto di trasmissione. Tiscali, a sua volta, produce risposta al reclamo fornita nei termini e con le modalità previste dalla Carta dei Servizi. Ne consegue che la pretesa dell'istante non può essere soddisfatta.

- c) La richiesta di cui al punto d) viene respinta. Tenuto conto dell'integrale rigetto delle domande proposte dall'utente, si ritiene congruo ed equo compensare integralmente le spese di procedura.

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 l'istanza di XXX nei confronti di 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)