

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.333

**Oggetto: Definizione controversia XXX / Tim X**

La Responsabile del Servizio

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. 45/10/CIR;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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 della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante, titolare di un'utenza business per 18 utenze mobili con l'operatore Tim X (di seguito Tim) lamenta l'illegittimo distacco delle stesse, senza preavviso.

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

- che il contratto di riferimento è il n. xxxx420 ed è relativo a n. 18 linee mobili al servizio di centralini telefonici per il funzionamento di strutture alberghiere;
- che il 23.08.2016 tutte le utenze risultavano disattivate e che una voce preregistrata comunicava che era necessario ricaricare le schede attraverso un numero telefonico in realtà inesistente;
- che l'istante contattava il servizio clienti al n. 191 che gli rappresentava il mancato pagamento della fattura n. 7X01627320 del 14.04.2016, nella quale la modalità di pagamento indicata era il bollettino postale, ma tutte le bollette sono sempre state pagate a mezzo domiciliazione bancaria con RID;
- che il distacco delle utenze non è stato preventivamente comunicato, come invece richiesto dalla Autorità Garante;
- che dalla verifica della fattura n. 7X01627320 si evidenziavano anomalie sia nel traffico, per Euro 9.158,03, sia negli addebiti Euro 8.834,58.

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

- a) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo dal settembre 2016 ad oggi;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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) l'indennizzo per distacco delle 18 utenze telefoniche senza preavviso;
- c) il risarcimento danni per Euro 10.000,00.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia che l'Autorità adita debba rigettare le domande di parte istante in quanto inammissibili, specificando quanto segue.

In primo luogo, viene eccepita l'assoluta inammissibilità della richiesta di risarcimento danni per Euro 10.000,00 in quanto tale richiesta esula i poteri riconosciuti all'Autorità adita, la quale può solamente effettuare rimborsi/storni di importi non dovuti e comminare indennizzi ai sensi del Regolamento n. 73/11/CONS, la domanda deve dunque essere respinta.

In merito alla lamentata sospensione delle utenze, avvenuta in data 23.08.2016, si specifica che la stessa è stata conseguenza del mancato pagamento della fattura n. 7X01627320 di Euro 7.545,20 con scadenza al 25.05.2016. L'operatore rappresenta che detta fattura era stata sottoposta al cd. "Fermo Ced" per la verifica di addebiti anomali (nello specifico inerenti traffico roaming errato) che sono stati ristorati con contestuale emissione di nota di accredito. In modo particolare si rileva che nella fattura era espressamente indicato (pag. 1) che il pagamento dovesse avvenire tramite bollettino postale. A ciò si aggiunga che la sospensione, durata 24 ore, è da ritenersi pienamente legittima posto che in data 09.08.2017 Tim aveva inviato regolare sollecito di pagamento di detta fattura, prodotto in atti anche dall'istante, con termine di dieci giorni per il ristoro della posizione.

La fattura è stata saldata il 23.08.2016 a seguito della sospensione delle utenze, tutte riattivate il giorno stesso, in conseguenza dell'avvenuto pagamento.

In ragione di quanto esposto Tim chiede l'integrale rigetto delle domande proposte.

## 3. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda a) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo è da accogliere parzialmente. La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo deve essere



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

accolta in quanto l'operatore, pur nulla argomentando sul punto nella propria memoria di costituzione, ha allegato al proprio doc. 3 copia della lettera di risposta a reclamo senza la prova del relativo invio (ad esempio raccomandata o pec) e pertanto tale lettera è da considerarsi *tanquam non esset*. Viene dunque riconosciuto indennizzo per mancata risposta a reclamo per Euro 253,00 ex art. 11 del regolamento indennizzi. Alla data del reclamo del 30.09.2016 vanno aggiunti 45 giorni previsti in favore dell'operatore per provvedere alla risposta, dunque il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo va individuato al 14.11.2016 e sino al 25.07.2017 data della prima udienza di conciliazione, così per complessivi 253 giorni (253 giorni x 1,00 Euro) ex art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

b) La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per il distacco delle 18 utenze telefoniche senza preavviso, è da rigettare. La richiesta di indennizzo per distacco delle utenze senza preavviso non può essere riconosciuta in quanto è *per tabulas*, smentito dalle allegazioni dell'operatore, il quale produce la lettera di sollecito inviata il 09.08.2016 già prodotta anche da parte istante. Sul punto, peraltro, non vi è stata controdeduzione da parte dell'istante. Costante l'orientamento sul punto da parte dell'Autorità Garante, la quale prevede che: *“Qualora, a seguito di un sollecito di pagamento, l'utente provveda a saldare l'insoluto e a trasmettere all'operatore copia del bonifico effettuato, quest'ultimo è tenuto a provvedere alla riattivazione dei servizi che risultavano sospesi per morosità. In mancanza, l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'illegittimo protrarsi della sospensione dell'utenza.”* Agcom delibera n. 45/10/CIR.

Il richiesto indennizzo non può dunque essere riconosciuto, in quanto nel caso di specie il giorno di sospensione è stato legittimamente disposto dall'operatore in forza dell'occorrenza morosità, ripianata la quale, il servizio è stato riattivato su tutte le schede mobili.

c) La domanda di cui al punto c) è da rigettare. La richiesta di risarcimento del danno non è accoglibile in questa sede in quanto esulante i poteri riconosciuti all'Autorità adita, ex art. 19 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS, il quale prevede la possibilità di condanna dell'operatore esclusivamente ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno delle somme non dovute che ancora non siano state pagate) o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità, come da “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013. La richiesta di risarcimento per i danni subiti è dunque da rigettare.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

#### DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim X è tenuta a pagare in favore dell’istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
  - i. Euro 253,00 (duecentocinquantaquattro/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, per le motivazioni di cui al punto A).
3. La società Tim X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento alla presente determina 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente  
La Responsabile del Servizio  
Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)