

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.382

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Tim X (già Telecom Italia).

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 9/III/08;

Viste 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. 112/15/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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 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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'interruzione/sospensione del servizio, l'emissione di fatture/spese non giustificate e l'errata intestazione relativamente ai servizi forniti da parte della società Tim X (di seguito Tim).

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

- che fino a settembre 2014 era cliente Fastweb X, come da fattura allegata n. 7388630 e che successivamente ha deciso di migrare la propria utenza a Tim, attivando il servizio Tutto Fibra;
- che in seguito aveva rilevato un malfunzionamento del servizio Internet e che aveva segnalato la problematica al servizio clienti;
- di aver contestato che non riceveva le fatture e di aver avanzato reclamo, senza ricevere risposta da parte dell'operatore;
- che in seguito al ricevimento della prima fattura, rilevava i seguenti errori: il nominativo sull'intestazione non risultava essere il suo, l'importo non era quello concordato in sede di stipula, ma di circa Euro 100,00 superiore al concordato.
- l'operatore Tim, telefonicamente, in risposta alle richieste di parte istante, comunicava che si sarebbe provveduto a staccare il servizio voce ed internet per circa un mese per poi riaverlo intestato in maniera corretta.
- entrambi i servizi vengono sospesi dal 25.02.2015 al 18.03.2015.
- In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:
 - a) la correzione dell'intestazione e il relativo indennizzo per il disagio patito;
 - b) il rimborso di Euro 100,00 dell'unica fattura ricevuta;



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- c) il ripristino del servizio Fibra (che non ha mai funzionato);
- d) l'emissione della fatturazione corretta con gli importi concordati e un indennizzo per il disagio (il contratto stipulato prevede un canone bimestrale di Euro 45,00 più un contributo fisso di Euro 16,20);
- e) indennizzo per la sospensione di circa un mese della linea;
- f) indennizzo per errore di inserimento negli elenchi telefonici e online;
- g) ogni sorta di indennizzo per i disagi patiti e le errate informazioni.

2. La posizione dell'operatore

La società Tim, nella propria memoria, ha sottolineato la proposta avanzata in sede di udienza di discussione, dello storno totale dell'insoluto pari ad Euro 584,50 e dell'indennizzo di Euro 1.200,00.

Nel merito specifica che Tim ha risolto i guasti segnalati (segnalazione in data 26.02.15 risolto in data 01.03.2015, segnalazione in data 17.03.15 risolto in data 22.03.2015, segnalazione in data 03.03.15 risolto in data 06.03.2015), contestando, quindi, quanto sostenuto dall'istante di interruzione della linea per circa un mese.

Inoltre aggiunge che, a fronte del reclamo dell'istante, in data 05.03.2015, ha risposto con lettera del 15.03.2015.

Infine ha precisato che l'utenza è migrata ad altro operatore e che sussiste una morosità pari ad Euro 635,25.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato:

A) Le domande a) e c) possono essere trattate congiuntamente e non possono essere accolte.

In base all'art. 19, comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, il provvedimento che definisce la controversia emesso dall'Autorità è a contenuto vincolato ovvero, in caso di fondatezza dell'istanza, può avere ad oggetto la condanna dell'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell'Autorità". Ne discende che le domanda in esame, volte ad ottenere, una la correzione dell'intestazione e relativo indennizzo, la seconda il ripristino del servizio fibra, non sono accoglibili, non potendo il Corecom condannare l'operatore ad alcun *facere* se non al rimborso delle somme pagate e risultate non dovute (e parallelamente allo storno di quelle non pagate) o alla corresponsione degli indennizzi previsti. Ciò trova riscontro anche nella giurisprudenza costante dell'Agcom e dell'intestato Corecom (cfr. delibera Agcom n. 276/13/Cons. e successive conformi e delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 16/11 e 33/11).

B) Le domande b) e d) possono essere trattate congiuntamente e non possono essere accolte. In primo luogo l'utente non ha adempiuto l'onere probatorio sullo stesso incumbente relativamente alla prova della conclusione del contratto di cui si discute. La mancata prova della conclusione del contratto, comporta l'impossibilità di ritenere provati i fatti dedotti dall'utente, nonché i termini e le condizioni del contratto stesso. È invero principio generale dell'ordinamento, sancito dall'articolo 2967 c.c., quello secondo il quale il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno ovvero per l'adempimento del contratto, deve (solo) provare la fonte negoziale o legale del suo diritto (Cass. SSUU 13533/2001). L'istante, regolarmente rappresentato, non ha allegato copia del contratto. Si rileva, inoltre, che l'utente non ha fornito la prova del pagamento delle somme di cui chiede il rimborso. Pertanto, da quanto sopra, non può che discendere il rigetto delle domande formulate.

C) la domanda e) trova parziale accoglimento. Il guasto segnalato in data 17/03/2015 e chiuso in data 22/03/2015 (come da documentazione in atti di entrambe le parti) è stato chiuso successivamente ai 2 giorni. Dalla segnalazione (quindi al 19/03/2017). In conseguenza di ciò vanno riconosciuti tre giorni di sospensione del servizio. In applicazione dell'art. 4 comma 1 del regolamento indennizzi, dovrà essere riconosciuto un indennizzo pari ad Euro 15,00 al giorno (Euro 7,50 X 2 servizi), per un totale di Euro 45,00.

Gli altri guasti, come dichiarato da Tim e non successivamente contestato dall'istante, sono stati risolti nei termini contrattuali (come da documentazione Tim). L'istante peraltro non produce documentazione idonea a comprovare la sussistenza della sospensione di un mese (dettaglio traffico, reclamo per il complessivo arco contrattuale, richiesta di provvedimento temporaneo al Corecom).



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

B) Le domande f) e g) possono essere trattate congiuntamente e non possono essere accolte. L'istante non produce prova di un paventato ed errato inserimento negli elenchi telefonici e online e, peraltro, non indica neppure un periodo temporale di riferimento (almeno per quelli online) nel quale individuare l'errore commesso dall'operatore.

In quanto alla richiesta di "indennizzo per i disagi patiti e le errate informazioni", è generica e vaga nel contenuto, altresì non comprovata da alcuna documentazione e pertanto va rigettata, come peraltro già stabilito da questo Corecom e: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (Corecom Emilia-Romagna n. 57/14).

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 (già Telecom Italia X) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim X è tenuta a pagare in favore dell'istante, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 1. Euro 45,00 (quarantacinque) a titolo di indennizzo per la sospensione di cui al reclamo del 17/03/2015 e risolta in data 22/03/2015 e per le motivazioni di cui sopra al capo C);
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.



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



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

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom