

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.529
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 febbraio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM 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 Determina AGCOM 173/07/CONS;

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.
(N.P.2019.370)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 11 febbraio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione paritetica, tenutasi in data 21.05.2018 nei confronti di Tim X (di seguito, Tim), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/44410 del 20/07/2018 lamentando il mancato trasloco della linea, con conseguente impossibilità di usufruire dei servizi fonia e dati. In particolare, sostiene che Tim gli abbia comunicato l'impossibilità di eseguire il trasloco della linea in fibra solamente dopo il trasloco nel nuovo immobile, lasciandolo così disservito, e affermando che avrebbe dovuto procedere ad una disdetta anticipata del contratto per poi sottoscriverne uno nuovo per i medesimi servizi.

L'istante, contesta altresì l'addebito in unica soluzione della rate residue della TV acquistata contestualmente alla sottoscrizione del contratto.

Dei fatti in questione presentava reclamo a mezzo fax in data 16/09/2017.

In base a tali premesse, in sede di GU14, l'utente ha richiesto:

- a. conferma della cessazione del contratto tramite migrazione verso altro operatore;
- b. storno dell'intero insoluto riferito alle spese di recesso anticipato e disattivazione in quanto dovuta all'impossibilità di TIM di erogare il servizio;
- c. l'indennizzo per il periodo di assenza di servizio;
- d. il proseguimento del pagamento rateizzato del TV acquistato a rate alle condizioni originariamente previste.

2. La posizione dell'operatore Tim

L'operatore Tim, con propria memoria difensiva, precisa come segue i fatti oggetto di contestazione da parte dell'utente:

- in data 30/05/2017 la linea n. XXXXXX764 rientrava in TIM con attivazione dell'offerta Tim Smart Fibra;



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

- in data 07/08/2017 iniziava la fatturazione del prodotto Smart TV Samsung, in vendita rateale da € 17,99/rata per n.48 rate. Le condizioni contrattuali venivano portate a conoscenza dell'utente con Welcome Letter del 29/07/2017;
- nell'agosto 2017 l'utente chiedeva telefonicamente informazioni circa il trasloco della linea fibra. Il Servizio Clienti comunicava all'utente l'impossibilità di traslocare le linee in Fibra Ottica, come previsto dalle Condizioni Generali di Offerta Fibra;
- l'utente nel gennaio 2018 chiedeva la cessazione della linea, correttamente espletata il 26/01/2018.

Tanto premesso l'operatore precisa che:

- con riferimento al servizio fibra, l'art. 8, comma 6 delle condizioni generali di contratto prevede che: "Attualmente non è prevista nell'ambito del Servizio la possibilità di cambio numero telefonico, trasloco e subentro";
- con riferimento all'acquisto rateale dello Smart TV Samsung, l'art. 5 comma 5 delle condizioni contrattuali inviate all'istante, prevede: "Qualora, per qualsiasi causa, intervenga la cessazione della linea del Cliente sulla cui fattura si procede all'addebito rateizzato del prezzo, Tim provvede, ai sensi del comma 1 ad addebitare sull'ultima fattura del cliente l'importo residuale del prodotto acquistato."

Chiede pertanto il rigetto integrale delle domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, devono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

a) La domanda sub a) di conferma cessazione del contratto tramite migrazione verso altro operatore non può essere accolta. Come ripetutamente evidenziato dalla giurisprudenza, infatti, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con delibera Agcom 173/07/CONS l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può unicamente condannare l'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 dell'Autorità.



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

Ne consegue che la richiesta in esame, in quanto connessa ad un obbligo di fare resta estranea alla cognizione del Corecom e va, pertanto, respinta. Peraltro, dalla memoria difensiva di Tim già risulta che la cessazione della linea, con passaggio ad altro operatore, sia stata correttamente espletata il 26/01/2018.

b) La domanda sub b) di storno dell'intero insoluto riferito alle spese di recesso anticipato e disattivazione non può essere accolta in quanto l'art. 8, comma 5 delle condizioni generali di contratto "offerta fibra" (alle quali l'istante ha aderito all'atto della stipula del contratto) non prevede l'obbligo dell'operatore di garantire il trasloco della linea.

c) Quanto alla domanda sub d) di prosecuzione del pagamento rateizzato del TV acquistato a rate alle condizioni originariamente previste anziché in un'unica rate finale non può essere accolta in quanto le condizioni contrattuali applicate alla compravendita dell'apparecchio in questione (art. 5, comma 5) prevedono che, in caso di cessazione del rapporto contrattuale d'abbonamento alla linea fibra, il costo residuo del TV venga addebitato sull'ultima fattura intestata al cliente.

d) La domanda sub c) di indennizzo per il periodo di assenza di servizio non può essere accolta in quanto, come si è detto, le condizioni generali di contratto Tim non garantiscono il trasloco per il servizio Fibra.

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. Respinge integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

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