

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.629
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 marzo 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 delibera Agcom n. 68/16/CIR;

Viste le delibere Corecom Umbria n. 14/2012, Corecom E.R. nn. 99/2017, 107/2017, 116/2017 e la determina n. 27/2017;

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



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

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.776);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 28 marzo 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito del verbale di conciliazione sottoscritto in data 29/09/2017 in sede paritetica, l’utente ha presentato istanza di definizione in data 15/12/2017 (Prot. AL/2017/65726)

L’istante ha lamentato fatturazioni ingiustificate e modifiche contrattuali non richieste nei confronti di Tim X che, per brevità, nel prosieguo del presente atto viene denominato Tim. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere accettato, contestualmente al trasferimento dell’attività in altra sede, una modifica del piano tariffario; veniva inoltre concordato con l’operatore che il trasloco sarebbe stato senza oneri;
- la data fissata con il tecnico per il trasloco era il 4/3/2017, ovvero qualche giorno prima dell’inaugurazione del nuovo negozio. In tale data tuttavia non si presentava nessuno e l’allacciamento della linea avveniva dopo oltre due settimane, provocando gravi disagi;
- successivamente all’attivazione Tim fatturava i costi per il trasloco nonché costi riferiti a servizi non fruiti nel periodo di attesa del trasloco;
- il 12/05/2017 veniva inviato un reclamo, rimasto senza esito;



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

- nonostante le rassicurazioni del servizio clienti circa l'emissione di una nuova fattura che regolarizzasse la posizione contabile, Tim ha sospeso l'erogazione del servizio ADSL.

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

- 1) la riattivazione immediata della linea ADSL associata all'utenza 0543XXX63;
- 2) che l'operatore accetti il pagamento per storno di euro 98,93 a saldo della fattura n. 8H00321158 ed annullarne il residuo mediante emissione di nota di credito;
- 3) il riconoscimento di un indennizzo per il ritardato trasloco (circa 20 giorni), per la mancanza di trasparenza contrattuale, per la sospensione della linea avvenuta il 5/6/2017, per la mancanza di risposta al reclamo del 12/05/2017 nonché per le spese sostenute a difesa dei propri diritti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim con memoria Prot. AL/2018/23197 del 10/04/2018 dichiara che in data 7/3/2017 l'istante chiedeva telefonicamente il trasloco e conseguentemente il giorno 8/3/2017 veniva emesso l'ordinativo con appuntamento del tecnico Tim in data 16/03/2017, nella fascia oraria 8.30 – 10.30. Data l'impossibilità di contattare l'istante telefonicamente, veniva inviato sms ad altro numero mobile. Tim invia schermata al riguardo. La linea veniva traslocata in data 13/03/2017, prima della data prefissata tenuto conto che le Condizioni generali di contratto prevedono un termine di 10 giorni dalla richiesta del cliente per effettuare il trasloco dell'utenza. Successivamente veniva inviata la fattura n. 8H00321158 con addebito di euro 60,00 quale "contributo trasloco". Per quanto riguarda l'ulteriore importo contestato, esso è afferente a prestazioni di cui l'utente ha fruito in quanto la linea non è mai stata sospesa durante le operazioni di trasloco. Relativamente alla contestazione afferente alla sospensione della linea, l'operatore dichiara l'inesistenza di segnalazioni al riguardo nel marzo 2017. Anche per quanto riguarda il reclamo contestato, l'utente non fornisce alcuna prova di averlo inviato. Per quanto riguarda la posizione contabile, l'istante presenta un insoluto di euro 352,93.

3. Motivazione della decisione



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

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

- 1) Per quanto concerne la richiesta sub 1) di riattivazione immediata della linea ADSL associata all'utenza 0543XXX63, la stessa deve essere respinta perché volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Il Corecom, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS).
- 2) Per quanto concerne le richieste sub 2) e sub 3) di storno parziale della fattura 8H00321158 e di indennizzo per ritardato trasloco, per la mancanza di trasparenza contrattuale, per la sospensione della linea, per la mancanza di risposta al reclamo nonché per le spese sostenute a difesa dei propri diritti, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte integralmente. Parte istante non fornisce alcuna prova delle proprie asserzioni, limitandosi ad allegare il testo di un presunto reclamo datato 12/5/2017, privo del referto di trasmissione, che non risulta ricevuto dall'operatore. L'istante non ha neppure replicato alla circostanziata memoria dell'operatore che indica date, modalità e tempi diversi in ordine alla esecuzione del trasloco e non rileva l'esistenza di un periodo di sospensione del servizio. Per indirizzo costante (cfr. Agcom delibera 68/16/CIR) in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza di qualsivoglia inconveniente riscontrato dal cliente. Sempre per indirizzo costante, a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore (delibera Corecom Umbria n. 14/2012, Corecom E.R. Determina 27/2017, Delibera 99/2017, Delibera 107/2017, Delibera 116/2017)

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



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

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta 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.

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