

TITOLO	2020.1.10.4.1
	2018.1.10.21.94
LEGISLATURA	XI

Protocollo: vedi segnatura.XML

Il giorno 15/04/2021 si è riunito a distanza, in collegamento telematico, ai sensi dell'art.7, comma 1 del Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento interno del Corecom, approvato con deliberazione n. 321 del 18/10/2018, il Corecom dell'EmiliaRomagna 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 DELLA CONTROVERSIA TRA XXX / TIM X

Viale

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



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 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)*";

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";

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, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

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;

Vista l'istanza di XXX del 24/01/2018 acquisita con protocollo n. 0006141 del 25/01/2018;

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, dott.ssa Rita Filippini (NP. 2021/739);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 15/04/2021;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 24/01/2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 23/01/2018), quanto segue.

Nelle fatture inviate da Tim, ed in particolare, nella fattura n. 8H01000302 emessa il 06/10/2015, veniva inserita una voce di addebito non dovuto per un importo pari ad euro 100,00. Contestava tale addebito al servizio clienti, che invece interrompeva il servizio per un tempo superiore ai 7 gg..

Dall'inizio del rapporto, Tim applicava la fatturazione a 28 gg. anziché mensile.

Segnala infine che alla data odierna (24/01/2018) la linea è ancora staccata.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- 1) storno integrale della posizione debitoria;
- 2) risarcimento del danno per i giorni di distacco della linea.

2. La posizione dell'operatore

Tim, con memoria in data 21/05/2018, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

Rileva la mancanza di corrispondenza tra i fatti e le richieste riportati nell'UG e nel GU14, cui discende pertanto l'inammissibilità di quest'ultimo.

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



a-Romagna (r_emiro)

Eccepisce come l'istanza sia parimenti da ritenersi inammissibile in quanto tra le parti è già stato raggiunto un accordo per gli stessi fatti contestati (verbale in data 07/07/2016 – GU14 n. 2016.1.10.21.52).

Eccepisce inoltre l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni, in quanto non proponibile in questa sede.

Evidenzia come l'istante non abbia inoltrato alcun reclamo in merito ai fatti contestati. Ribadisce la debenza dell'importo contestato, pari ad euro 100,00 (anticipo conversazioni), ai sensi dell'art. 22 delle Condizioni Generali di Abbonamento.

Circa, infine, le pretese relative all'asserita sospensione della linea, rileva la genericità delle stesse (nessuna data viene indicata) e, al contrario, la correttezza del proprio operato, l'istante non avendo mai contestato gli addebiti rimasti insoluti e previo invio dei solleciti di pagamento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta, non potendo essere oggetto di cognizione da parte di questo Corecom, in quanto non proposta nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14. Si richiama, al riguardo, il disposto di cui al punto III.1.2. (*"Contenuto e qualificazione delle istanze"*) delle 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, ai sensi del quale *"In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni"*.

Viale

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



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

Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è, come detto, ravvisabile, in quanto, mentre nell'UG si contestano le fatture nn. 6/2016 e 1/2017, nel successivo GU14 oggetto delle doglianze sono invece la fattura n. 8H01000302 emessa il 06/10/2015 (che non risulta, tra l'altro, essere nemmeno mai stata formalmente contestata a mezzo di inoltrato di formale reclamo) e l'asserita fatturazione a 28 gg. (doglianza riportata in modo del tutto generico, ovvero senza richiamo ad alcuna fattura in particolare, e rispetto alla quale, ugualmente, nessun reclamo risulta agli atti essere stato inoltrato). Per tali ragioni, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta.

La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ciò premesso, la richiesta avanzata dall'istante non può tuttavia essere accolta neppure se interpretata quale richiesta d'indennizzo: innanzitutto, per l'insufficiente esposizione dei fatti sotto il profilo in particolare della durata del disservizio, tale da rendere la domanda assolutamente indeterminata e, dunque, non accoglibile, l'impossibilità di accertare anche solo il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consentendo in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo. Inoltre, per la ragione che l'istante non risulta agli atti avere comunque mai formalmente contestato la fattura succitata, il cui mancato pagamento (in assenza, si ribadisce, di contestazione alcuna) ha originato la lamentata sospensione della linea, che, in tali circostanze, risulta essere stata disposta del tutto legittimamente. Si ribadisce dunque la non accoglibilità della richiesta.

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



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

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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



Emilia-Romagna (r_emi)