

**DELIBERA DL/035/15/CRL/UD del 30 marzo 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**F. T./TELECOM ITALIA xxx**

**(LAZIO/D/186/2014)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella Riunione del 30 marzo 2015;

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*”;

VISTO il decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “*Regolamento*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente sig. F. T. presentata in data 25 febbraio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Telecom – l’addebito del costo dei rapporti di ricezione degli sms sul credito puro anziché sul bonus e la conseguente inibizione del traffico in uscita per mancanza di credito. In particolare, nell’istanza introduttiva, negli atti difensivi e nel corso dell’udienza di audizione ha evidenziato che tale addebito è stato effettuato in contrasto con le CGC che prevedono, in caso di presenza sulla linea di credito residuo e di bonus, il preventivo utilizzo del bonus.

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

- i. Indennizzo di Euro 100,00

ii. Spese di procedura

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore ha preliminarmente evidenziato l'elevato numero di istanze di definizione presentate dall'utente nei suoi confronti da giugno 2012 e la titolarità in capo allo stesso di 186 linee TIM dal 2003. Ha poi rilevato che l'ultima ricarica effettuata dall'istante risaliva al 25 aprile 2005 e che il bonus di Mega Autoricarica può essere utilizzato per il traffico nazionale escluso i servizi aggiuntivi, quale il servizio di notifica SMS. Concludeva chiedendo il rigetto delle domande perché infondate e non provate. All'udienza di discussione per spirito conciliativo proponeva il rimborso di quanto addebitato sul credito, ma l'utente non accettava la proposta.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti ragioni.

Le difese svolte dall'utente sono confuse, e assolutamente non circostanziate per ciò che concerne il disservizio, neppure temporalmente.

Nella fase conciliativa (modello UG), infatti, l'utente lamenta solo una condotta non trasparente e non conforme alle CGC (l'addebito su credito anziché su bonus del costo di un rapporto di ricezione di sms), e chiede un indennizzo di Euro 100,00 "per il recupero dei costi di estensione deposito e processo della presente formalità"; nella fase di definizione (modello GU14), insistendo sull'inosservanza delle CGC, chiede un rimborso forfettario di Euro 100,00 a titolo di indennizzo non specificato, in aggiunta ad Euro 300,00 per i "costi relativi all'estensione, deposito, discussione delle formalità di conciliazione e definizione"; infine, solo nella memoria depositata nel procedimento, precisa che l'indennizzo viene richiesto per ogni giorno di sospensione del servizio.

Già solo per questo motivo, la domanda relativa alla sospensione del servizio dovrebbe essere dichiarata inammissibile perché domanda nuova, non proposta nella precedente fase conciliativa.

Ma, anche a voler concedere, con una interpretazione estensiva dell'istanza di conciliazione, che la sospensione del servizio fosse già oggetto della conciliazione, in ogni caso la domanda non può essere accolta, perché l'utente non ha precisato la data di accadimento e la durata del disservizio, nonostante espressamente richiesto in via istruttoria con la lettera di avvio del procedimento. A ciò si aggiunga l'assenza di qualsiasi atto scritto, sia pure monitorio, volto a sollecitare la riattivazione del servizio e a stimolare il comportamento della società.

Né può essere accolta la domanda dell'istante relativa alla lamentata condotta dell'operatore non conforme alle CGC, dal momento che l'utente non ha indicato la data dell'addebito contestato, facendo solo un generico riferimento al mese di febbraio 2013, e che non ha provato la presenza sulla linea, nel detto periodo, del "bonus superiore a 100 euro".

In considerazione di tutto quanto sopra esposto, le domande vengono rigettate.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese della procedura .

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. F. T. in data 25 febbraio 2014, con compensazione delle spese.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, lì 30 marzo 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto