

DELIBERA N.	21/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2012.1.10.21.801
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 aprile 2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X / VODAFONE OMNITEL X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

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"*;

Visto lo *"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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.850);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 aprile 2015;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

1. La posizione dell'istante

Il signor X contesta il mancato recepimento del diritto di ripensamento esercitato dall'istante, la mancata migrazione e perdita del numero nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver aderito, all'inizio del 2010, tramite registrazione telefonica, ad una proposta contrattuale offerta da Vodafone che prevedeva la migrazione del numero di rete fissa da Fastweb a Vodafone;
- di aver deciso di restare in Fastweb, accettando la controproposta presentata dall'operatore il giorno seguente, e di aver provveduto a comunicare Vodafone di annullare la procedura;
- di aver restituito al mittente il router della Vodafone ricevuto tramite corriere dopo una settimana;
- di essere successivamente rimasto senza linea telefonica per oltre 3 mesi, nonostante la richiesta trasmessa a Vodafone di annullare la procedura di migrazione;
- di aver ricevuto lo stesso fatture da parte di Vodafone che ha provveduto a saldare;
- di aver deciso di stipulare un nuovo contratto con Fastweb richiedendo la migrazione da Vodafone, ma Fastweb ha attivato il contratto con un nuovo numero, in quanto Vodafone si rifiutava di rilasciare il numero storico aziendale del Sig. X, a cui dopo 30 anni si vede costretto a rinunciare;
- di aver successivamente ricevuto altre due fatture da parte di Vodafone che ha provveduto a saldare;
- di aver dato disdetta a Vodafone, visti i disservizi subiti.

In base a tali premesse, l'utente richiede "l'apertura dell'istanza per la definizione della controversia con Vodafone".

2. La posizione dell'operatore

- La società Vodafone, nella propria memoria e nel corso dell'audizione ha rilevato di aver stipulato un contratto di abbonamento con il sig. X non nel 2010, come indicato dall'istante, ma in data 20/01/2011.



Dichiara, inoltre, di aver ricevuto la richiesta di recesso solo in data 02/02/2011, “quando la procedura di importazione era in fase troppo avanzata per essere bloccata”.

In merito alla richiesta di rientrare in Fastweb, Vodafone risponde di non aver ricevuto da parte dell’OLO recipient alcuna richiesta di importazione. Per questo motivo Vodafone non si ritiene responsabile della mancata migrazione e della perdita del numero telefonico del sig. X.

Infine, l’utente, attualmente disattivo, ha un insoluto di euro 192,47.

- La società Fastweb, coinvolta ai soli fini istruttori, nella propria memoria ha rilevato che il giorno 26/1/11 Vodafone avviava presso Fastweb la procedura di migrazione dell’utenza 0532902733, mentre in data 1/2/2011 Fastweb comunicava a Vodafone la volontà del sig. X di restare in Fastweb “indicando, nell’apposita casella del sistema informatico condiviso, la motivazione *ripensamento cliente*. In data 11/02/2011 Vodafone notificava a Fastweb l’espletamento della procedura di migrazione e l’intervenuto passaggio nella propria esclusiva responsabilità della linea 0532902733 in uso all’istante”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, l’istanza formulata dalla parte non può essere accolta per le seguenti ragioni.

L’utente nella domanda non avanza alcuna richiesta nei confronti della controparte, ma si limita ad una descrizione dei fatti imprecisa, omettendo di indicare l’arco temporale relativo ai disservizi subiti, di produrre la copia del contratto e le fatture saldate ritenute non dovute.

Si precisa che, con la comunicazione di avvio del procedimento in oggetto (prot. n. 41873 del 24/10/2012) il Corecom aveva espressamente richiesto all’istante “la produzione di copia del contratto, delle condizioni generali di contratto, della carta dei servizi applicabile, delle fatture in contestazione, di documentazione attestante la titolarità dell’utenza nel passato, della documentazione attestante l’invio e conseguente ricezione da parte dell’operatore Vodafone della richiesta di non procedere alla migrazione dell’utenza, l’indicazione (con produzione di eventuale documentazione a supporto) della modalità e data di richiesta del passaggio delle utenze a Fastweb spa, la specificazione e qualificazione, con precisa indicazione del relativo arco temporale, dei lamentati disservizi di cui chiede l’indennizzo”.

L’istante ha provveduto a trasmettere solo parte della documentazione richiesta. Nello specifico, il sig. X ha presentato soltanto la lettera di recesso a Vodafone, in cui si richiede di non procedere alla migrazione, e l’attestazione di invio con la conferma di ricezione da parte dell’operatore.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Per quanto concerne la ricostruzione dei fatti alla base della controversia, essa avrebbe dovuto precisare l'arco temporale interessato dal disservizio subito e, soprattutto, contenere le richieste dell'istante, ai sensi dell'art. 14 comma 3 della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Il sig. X, invece, ha provveduto a trasmettere la medesima documentazione allegata al Formulario GU14 (prot. n. 20621 del 30/05/2012), che risultava priva delle richieste alla controparte e carente di riferimenti temporali relativi ai disservizi subiti. La presentazione dell'istanza del sig. X risulta, inoltre, essere in contrasto con quanto stabilito dall'art. 16 comma 2 bis della delibera Agcom n. 173/07/CONS e ribadito nelle linee guida approvate con delibera 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, cioè che "tutti gli atti di parte devono essere chiari e sintetici ... dovendosi limitare alla semplice esposizione dei fatti e delle rispettive richieste". Il Corecom, infatti, non può sostituirsi alla parte istante nella formulazione delle richieste alla base della controversia, al contrario esse devono essere espressamente indicate dall'istante ai sensi dell'art. 14 comma 3 della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Per le ragioni sopra esposte, la domanda dell'utente non può essere accolta.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di X nei confronti della società Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.

Nulla deve disporsi a titolo di rimborso delle spese di procedura in favore dell'utente, in ragione del rigetto dell'istanza.

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.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

