

DELIBERA N.	88/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.59
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 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 CONTROVERSIA XXX / VODAFONE OMNITEL XXX- TELETU



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";

Viste le Delibere Agcom n. 92/10/CIR, n. 117/10/CIR, n. 276/13/CONS e successive conformi;

Viste le Delibere Corecom Lazio n. 33/11, n. 42/11, n. 59/11, n. 77/11 e n. 9/12; Delibere Corecom Emilia-Romagna n. 16/11 e 33/11;

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.2015.2391);



Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX titolare dell'utenza XXX esponeva che nel mese di ottobre 2013 riceveva presso la propria abitazione sita in Rimini, un modem tramite corriere postale, che veniva ritirato dalla madre. Non avendo il sig. XXX richiesto alcunché, spediva il giorno 18.11.2013, una raccomandata alla società Vodafone Omnitel XXX - Teletu (di seguito solo Teletu) per rappresentare la situazione e chiedendo di poter recedere dal nuovo contratto mai stipulato. A seguito della richiesta inviata, Teletu rispondeva in data 28.11.2013 allegando il contratto di cui lo stesso XXX provvedeva a disconoscere la firma tramite denuncia querela presentata presso la questura di Rimini.

Da quel momento, il sig. XXX precisa di non avere più potuto utilizzare il servizio telefonico e la linea internet in quanto dallo stesso scollegati per non pagare un servizio non richiesto.

Teletu però continuava ad inviare fatture che il sig. XXX non pagava.

Seguiva quindi tentativo di conciliazione innanzi codesto Corecom e successivamente istanza di definizione.

In base a tali premesse, l'utente richiedeva:

- a) risarcimento pari ad euro 7,50 al giorno per ogni giorno senza collegamento telefonico e internet- 8 mesi senza linea internet e telefono fisso;
- b) indennizzo per il disagio causato dalla mancanza di ripristino del proprio operatore nonostante la Raccomandata a/r di recesso.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la società Teletu contestando l'infondatezza della richiesta di risarcimento e indennizzo avanzata da parte istante. In particolare, precisava di avere espletato correttamente e con la diligenza richiesta, la procedura di attivazione dei servizi a seguito anche della registrazione vocale per la conferma dei dati. In ogni caso, Teletu aveva eseguito l'annullamento delle fatture emesse senza costi a carico di parte istante, oltre ad avere messo a disposizione dell'utente il codice di migrazione al fine proprio di permettere allo stesso, di ottenere la portabilità della propria utenza verso altro gestore come effettivamente successo in data 14.07.2014.



3

Motivazione della decisione

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

A seguito della contestazione fatta mediante raccomandata dal sig. XXX a Teletu in data 18.11.2013 (ricevuta da Teletu in data 25.11.2013), la società provvedeva nell'immediatezza, in data 28.11.2013, a dare riscontro alla missiva allegando il contratto stipulato in data 24.09.2013 e indicando in maniera esaustiva al sig. XXX le modalità per potere recuperare il proprio codice di migrazione al fine di disattivare il servizio Teletu e trasferire la propria utenza ad altro gestore.

Il sig. XXX invece, provvedeva solo in data 27 gennaio 2014 a fare denuncia querela presso le competenti autorità senza però porre in essere tutte le necessarie procedure per potere trasferire la propria utenza ad altro gestore.

Anzi, per stessa ammissione del sig. XXX, lo stesso provvedeva "al distacco del modem e del telefono per non dovere pagare un servizio non richiesto".

Pertanto, non può che ritenersi che sia stato il comportamento messo in atto dal sig. XXX a interrompere il servizio telefonico e adsl per cui oggi chiede l'indennizzo.

Anche successivamente, in data 4 aprile 2014 e 10 giugno 2014, Teletu provvedeva non solo a riconoscere l'annullamento delle fatture inviate, ma anche a comunicare il codice di migrazione per permettere al sig. XXX di procedere verso altro operatore. Cosa peraltro effettivamente occorsa solo in data 14.07.2014.

L'operatore quindi, non solo nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede contrattuale, non si è sottratto ad una corretta interlocuzione con parte istante, ma anzi ha messo quest'ultima, fin dal primo reclamo, nella condizione di potere risolvere subito ogni disagio.

Per questo motivo, sia la richiesta di risarcimento pari ad euro 7,50 al giorno per ogni giorno senza collegamento telefonico e internet sia quella di indennizzo per il disagio causato dalla mancanza di ripristino del proprio operatore nonostante la raccomandata di recesso, non possono trovare accoglimento.

Del resto, parte istante aveva già avuto soddisfazione con l'annullamento e lo storno delle fatture ad opera di Teletu.

Per tutti 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

- 1) Il rigetto, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Vodafone Omnitel XXX.

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

