

## DETERMINAZIONE

Determinazione n. 2/2015

DEFC.2015.2

Tit. 2013.1.10.21.1669

del 09/03/2015

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E VODAFONE OMNITEL X - TELETU

La Responsabile del Servizio Corecom

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";



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visto l'art. 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007, n. 40 recante "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

X contesta la correttezza della fatturazione per i servizi erogati dopo la cessazione del contratto nei confronti della società Vodafone Omnitel X - TeleTu. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver inviato a TeleTu la richiesta di disattivazione dei servizi a mezzo raccomandata AR, di cui conserva la ricevuta di ritorno, datata 18/02/2013;
- TeleTu non ha provveduto a disattivare la linea, nonostante la lettera di recesso;
- di aver telefonicamente segnalato più volte la mancata disattivazione al servizio clienti di TeleTu, dove gli è stato promesso che il problema si sarebbe presto risolto;
- di aver ricevuto una fattura, successiva alla disdetta del contratto, in cui si addebitano consumi fino al 18/03/2013 e in cui si rileva che il contratto è ancora aperto.

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

- a) di chiudere il contratto telefonico con TeleTu a partire dal 18/03/2013, un mese dopo la disdetta, pagando esclusivamente le dovute spese di cessazione.



## 2. La posizione dell'operatore

TeleTu, nella propria memoria e nel corso dell'audizione ha rilevato che "l'utente non ha indicato, né quantificato, né imputato ad alcuna voce gli importi che ritiene non dovuti, né svolto alcuna argomentazione volta a spiegare perché ritenga detti importi illegittimi e/o ingiustificati".

In merito alla disdetta del contratto, ricevuta a febbraio 2013, X conferma la correttezza del proprio operato gestionale, in quanto la richiesta dell'utente era stata effettuata senza l'allegazione della carta d'identità, quindi il reparto tecnico competente ha dovuto verificare la legittimità della domanda avanzata. Nonostante le problematiche sopracitate, X evidenzia che la lavorazione della richiesta ha avuto esito positivo, e precisa che nei confronti dell'istante è presente un insoluto pari all'importo di euro 277,16.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei limiti delle argomentazioni che seguono.

- a) La domanda va accolta nei termini di storno di tutte le fatture successive alla data di scadenza per il recepimento della disdetta, ai sensi dell'art. 1, comma 3 della legge 40/2007.

TeleTu, infatti, conferma di aver provveduto alla chiusura del contratto con X, precisando in memoria di aver concluso con esito positivo la lavorazione della richiesta dopo aver effettuato gli approfondimenti necessari per verificare la legittimità della domanda.

L'istruttoria rileva che l'istante ha trasmesso al gestore la richiesta di disdetta del contratto con raccomandata AR, recepita dal destinatario il 18/02/2013. Da quella data decorrevano 30 giorni per rendere effettivo il recesso, nel rispetto delle tempistiche stabilite dall'art. 1, comma 3 della legge 40/2007.

Pertanto, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nel periodo successivo al 18/03/2013, data di scadenza del termine previsto per il recepimento della disdetta.



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

DETERMINA QUANTO SEGUE

Accoglie l'istanza di X nei confronti della società TeleTu per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società TeleTu è tenuta a stornare la posizione debitoria delle fatture emesse da TeleTu a partire dal 18/03/2013, data di scadenza del termine previsto per il recepimento della disdetta del contratto.
2. La società TeleTu è tenuta, altresì, a comunicare a questo Servizio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

La Responsabile del Servizio Corecom

dott.ssa Primarosa Fini

