

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1303 2013.1.10.21.1583
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / VODAFONE ITALIA X - TELETU



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

## 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*";

Visto il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il "*Codice del consumo*";

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 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 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";

Vista la Delibera n. 664/06/CONS "*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*";

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

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 dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016. 2270);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato la sospensione del servizio da parte delle società VODAFONE ITALIA X - TELETU (di seguito TeleTu) e Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- nel mese di giugno veniva contattato dalla Vodafone che lo invitava a cambiare operatore telefonico;
- il 18.06.2012 riceveva l'apparecchio telefonico e prendeva visione delle condizioni contrattuali;
- non soddisfatto esercitava il diritto di ripensamento inviando raccomandata il 25.06.2012;
- nei giorni successivi TeleTu staccava la linea telefonica e inviava l'ultima fattura di pagamento;
- contattando TeleTu veniva comunicato che non era più cliente e lo stesso numero non poteva essere mantenuto.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

- a) riallaccio della linea telefonica mantenendo invariato il numero telefonico;
- b) risarcimento del danno subito

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Teletu "contesta fermamente le asserzioni dell'utente poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione all'erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi sino all'avvenuta migrazione verso altro gestore".

L'operatore Vodafone ritiene inammissibile ogni richiesta risarcitoria e contesta le richieste avanzate in quanto troppo generiche.

## 3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente occorre chiarire che in relazione alle istanze di definizione delle controversie GU14 - Titolo 1.10.21/1303 e GU 14 - Titolo 1.10.21/1583 si rileva l'opportunità di una loro riunione per connessione oggettiva, ai sensi dell'articolo 18 comma 4 della delibera Agcom 173/07/CONS.

- a) La domanda a) è da rigettare. In particolare, la richiesta di riallacciare la linea telefonica esula dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Considerato che la richiesta suddetta non rientra nel contenuto vincolato del provvedimento di definizione, come definito dall'art. 19, comma 4, del Regolamento sopra richiamato, tale richiesta va rigettata.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

b) La domanda b) viene accolta. In via preliminare, occorre chiarire che, la richiesta dell'istante, volta al riconoscimento del risarcimento dei danni, deve essere intesa, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, come volta alla liquidazione di un indennizzo di cui all'allegato A della delibera n. 73/11/CONS. (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS). Nel merito, per un corretto inquadramento della fattispecie occorre precisare che nei casi di contratti stipulati secondo particolari modalità quale quella oggetto del caso in esame, gli utenti hanno diritto, ai sensi dell'articolo 64 del codice del consumo, di "ripensare" all'affare concluso, sciogliendosi dal vincolo contrattuale senza alcuna motivazione e spesa (delibera n. 664/06/CONS). In questi casi, ove l'utente abbia rispettato i termini e le modalità previsti dal codice del consumo per l'esercizio del diritto di ripensamento, l'operatore deve rendere effettivo il recesso, provvedendo a ripristinare la situazione quo ante. Ove ciò non avvenga, l'utente ha diritto ad un indennizzo da disservizio per ogni giorno di ritardo nella lavorazione della richiesta di recesso (ex multis, Agcom Delibera n. 27/10/CIR). L'operatore, tuttavia, potrebbe sempre dimostrare la non imputabilità di quanto avvenuto ai sensi dell'art. 1218 c.c., ove per esempio, siano sussistiti problemi tecnici non derivanti da sua colpa. Nel caso specifico l'istante conclude un contratto con l'operatore Vodafone e, successivamente, esercita nei termini previsti dal codice del consumo il diritto ripensamento. L'operatore Vodafone, dal conto suo, non ha ripristinato la situazione de quo e, inoltre, non ha dimostrato che il disservizio non è a lui imputabile. Alla luce di tale ricostruzione nessuna responsabilità può essere ascrivibile all'operatore Teletu che adempie alle richieste di migrazione. Si ritiene, invece, di imputare la responsabilità in capo all'operatore Vodafone e, tenuto conto dell'impossibilità di riallacciare la stessa numerazione, riconoscere all'istante un indennizzo per perdita della numero ai sensi del articolo 9 del "Regolamento indennizzi". In via equitativa, stante la difficoltà di risalire agli anni di utilizzo della numerazione, si ritiene di applicare il tetto massimo previsto dal regolamento sopra richiamato pari ad euro 1.000,00 (mille/00).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.

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.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)