

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.383
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 novembre 2017 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 Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X - TELETU X



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

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 di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

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 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 Rita Filippini (NP.2016.2275);



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 novembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, lamenta, nei confronti di Vodafone Italia X - Teletu X, quanto segue.

Cliente di lunga data di tale operatore, negli anni 2011 e 2012 inizia a riscontrare problemi alla linea che gli impediscono di usufruire del servizio internet, pur regolarmente pagato, e che, nonostante svariate segnalazioni, telefoniche e per iscritto, non vengono risolti.

Comunica, dapprima, con raccomandata a/r in data 22/10/2012, la propria volontà di recedere dal contratto.

Con l'ausilio di Federconsumatori, raggiunge, quindi, in data 20/12/2012, un accordo con l'operatore che prevede, rispetto alla fattura nr. 23719356411 di importo pari ad euro 73,95 (iva incl.), lo storno di euro 33,80 (iva incl.), relativamente ai canoni Adsl, e il pagamento della parte rimanente pari ad euro 40,15 (iva incl.), poi effettivamente saldata il 22/01/2013 tramite bonifico bancario.

Avendo, in precedenza, manifestato la propria volontà di migrare la propria utenza ad altro gestore, in occasione di tale accordo viene indicato dall'operatore anche il relativo codice, che, peraltro, risulta non valido, circostanza che impedisce il perfezionarsi dell'operazione.

Oltre a tali disagi, durati circa due anni, a fronte dei quali non riceve alcun indennizzo, non le viene, successivamente, nemmeno consentito di attivare un contratto con Vodafone, figurando nella lista dei cattivi pagatori a causa di un insoluto con Teletu di diverse centinaia di euro.

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) lo storno integrale dell'insoluto;
- b) la cancellazione dei suoi dati dalla lista dei cattivi pagatori;
- c) un indennizzo per tutti i disagi causati dall'operatore (cattivo o mancato funzionamento della linea internet negli anni 2011 e 2012);
- d) rimborso delle fatture saldate nei due anni 2011 e 2012 relativamente a servizi internet mai ricevuti;
- e) indennizzo per mancata disdetta;
- f) indennizzo per tutti i disagi subiti, le errate informazioni ricevute e ogni altro disagio causato dal comportamento scorretto nei suoi confronti, ai sensi della carta dei servizi nonché della normativa a tutela del consumatore.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria in data 10.11.2015, l'operatore contesta la ricostruzione dei fatti suesposta, evidenziando quanto segue.

Come riferito dallo stesso utente, nel 2012, a seguito di contestazione per malfunzionamento della linea internet e di richiesta di passaggio ad altro gestore, viene pattuito, in spirito puramente conciliativo, uno storno di circa 30 euro, nonché comunicato il codice di migrazione, peraltro mai utilizzato dal diretto interessato, sempre rimasto in Teletu sino alla dismissione della linea per morosità, avvenuta il 7 maggio 2014.

Pertanto, le fatture maturate successivamente al suddetto accordo devono essere saldate, così come non possono essere rimborsate le somme corrisposte in precedenza, relative a servizi fruiti e, comunque, a periodi oggetto di raggiunto accordo.

Inoltre, sotto il profilo amministrativo e contabile, il servizio risulta disattivo a fronte di pendenze ammontanti ad euro 901,27 (comprensivi di interessi di mora maturati e di oneri e spese), di cui viene chiesto il pagamento.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta di storno integrale dell'insoluto maturato a partire dalla comunicazione di recesso contrattuale non può essere accolta.

Innanzitutto, l'utente non fornisce prove (manca, ad esempio, la cartolina di ritorno relativa alla raccomandata a/r del 22/10/2012) dell'effettivo ricevimento del recesso contrattuale da parte dell'operatore, che, in effetti, afferma non essere pervenuto.

Non risulta, inoltre, che il codice di migrazione, comunicato in data 20.12.2012, sia mai stato, in realtà, utilizzato dall'utente, sempre rimasto in Teletu sino alla dismissione della linea per morosità, avvenuta il 7 maggio 2014 [del resto, come correttamente rilevato dall'operatore, quand'anche l'utente comunicasse il codice di migrazione al nuovo gestore, sarebbe, comunque, onere di quest'ultimo portare a buon fine l'acquisizione dell'utenza nel rispetto dei tempi stabiliti dagli accordi con AGCOM, eventuali ritardi non essendo, pertanto, imputabili a quello precedente (Teletu)].

Pertanto, la domanda dell'utente non può essere accolta, ritenendosi legittimamente richiesto l'importo di cui alle fatture maturate nel corso del periodo in esame, per un totale di euro 901,27.

- b) La richiesta di cancellazione dalla lista dei cattivi pagatori (c.d. "Sistema informativo sulle morosità intenzionali nel settore della telefonia"), a causa dell'insoluto di cui alla lett. a), deve essere dichiarata inammissibile in quanto non rientra nel contenuto vincolato del provvedimento di definizione, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della 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 del punto III.5.1. delle Linee guida, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013.
- c) La richiesta di indennizzo per i disagi patiti a causa del cattivo o mancato funzionamento della linea internet negli anni 2011 e 2012 non può essere accolta, stante l'accordo conciliativo a tal riguardo raggiunto (agli atti: mail dell'operatore del 20.12.2012 contenente i termini della proposta e reclamo scritto di Federconsumatori in data



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

17.02.2015 nel quale il raggiungimento dell'accordo è esplicitamente riconosciuto), consistente, in merito alla fattura nr. 23719356411 di importo pari ad euro 73,95 (iva incl.), nello storno di euro 33,80 (iva incl.), relativamente ai canoni Adsl, e nel pagamento della parte rimanente pari ad euro 40,15 (iva incl.), poi effettivamente saldata il 22/01/2013 tramite bonifico bancario.

Inoltre, come correttamente osservato dall'operatore, in assenza di adeguate misurazioni della qualità del servizio offerto, nessuna prova sussiste di tali disagi.

- d) Per la richiesta di rimborso delle fatture saldate nei due anni 2011 e 2012 relativamente a servizi internet mai ricevuti, vale quanto precisato al punto c) in merito all'accordo conciliativo a tal riguardo raggiunto.
- e) La richiesta di indennizzo per mancata disdetta deve essere dichiarata inammissibile in quanto non rientra nel contenuto vincolato del provvedimento di definizione, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della 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 del punto III.5.1. delle Linee guida, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013.
- f) La richiesta di indennizzo per tutti i disagi subiti, le errate informazioni ricevute e ogni altro disagio causato dal comportamento scorretto dell'operatore, ai sensi della carta dei servizi nonché della normativa a tutela del consumatore, non può essere accolta, peccando di evidente indeterminatezza e genericità.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X - Teletu sXpa per le motivazioni di cui in premessa.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom