

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.533
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 settembre 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 - TELE TU



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

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*";

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;

Viste 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";

Vista delibera AGCOM n. 3/11/ CIR, AGCOM n. 50/11/CIR, AGCOM n. 14/12/CIR, AGCOM n. 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR;

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 dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1796);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 settembre 2017;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la prosecuzione della fatturazione a seguito di recesso nei confronti di Vodafone Italia X Teletu di seguito Teletu).

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 18.01.2014 veniva sporta denuncia/querela presso la Questura di Reggio Emilia a causa dell'asserito comportamento scorretto dell'operatore che aveva trasferito alla società di recupero credito GE.RI. Srl incarico di escussione;
- che sono state annullate solo alcune fatture nn. 23725584625, 23726833038 e 2372729303237) mentre invece altre nn. 23725584625, 23726833038, 23728074197, 2372729303237, 23730524609, 23731733380, 23732923420, 23734081219 e 23735204850) pur successive alla disdetta, sono state mantenute come validamente emesse;

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

- a) storno totale delle fatture nn. 23725584625, 23726833038, 23728074197, 2372729303237, 23730524609, 23731733380, 23732923420, 23734081219 e 23735204850;
- b) indennizzo per disservizi subiti ed errate informazioni ricevute ai sensi della carta dei servizi nonché delle normative a tutela del consumatore (non quantificato);
- c) disdetta contratto con Teletu e cessazione utenza 0522XXXXXX;
- d) ritiro incarico alla società di recupero crediti GE.RI. Srl.

### 2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto lamentato dall'istante, adducendo a difesa del proprio operato l'assoluta genericità e carenza sotto il profilo probatorio di quanto asserito. Rileva innanzitutto che manca in atti la produzione del riferito reclamo datato agosto 2013, di cui si produce solo la ricevuta di ritorno, ma non anche il contenuto della lettera.

In relazione alle fatture contestate di cui l'istante chiede il rimborso, l'Operatore precisa che le stesse si riferiscono a periodi in cui vi è stato regolare e costante traffico telefonico sulla linea di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

cui a vertenza. Le fatture annullate non riportavano consumi di traffico, ma solo canoni e costi di servizio, e sono state annullate in via transattiva pro bono pacis.

### 3. Motivazione della decisione

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

A) la domanda a) è da rigettare. In relazione alla richiesta di annullamento delle fatture contestate di cui in narrativa occorre precisare che agli atti manca il contenuto della lettera A/R che l'istante ha inviato con ricevuta di ritorno del 23.08.2013 la quale attesterebbe l'avvenuta domanda di recesso e conseguente cessazione dell'utenza di cui al n. 0522XXXXXX e che, pertanto, dette fatture risultano legittime in virtù di un servizio fruito dall'utente sin al 20.10.2014, data di definitiva cessazione della linea ad opera di Teletu per prolungata morosità. Dal dettaglio di dette fatture si rileva che nel periodo controverso la linea è stata utilizzata, generando la legittima richiesta degli importi contabilizzati. Pertanto, la richiesta dell'istante va rigettata.

B) La domanda b) è da rigettare. In relazione alla richiesta di indennizzi per i disservizi subiti e le errate informazioni ricevute preme sottolineare come non risulti documentazione comprovante gli stessi, in atti. Come ricorda la delibera AGCOM n. 3/11/CIR " *Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo.*" (conformi AGCOM delibere nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR). In conseguenza di ciò, non può essere riconosciuto alcun indennizzo.

C) La domanda c) è da rigettare. In merito alla richiesta di disdetta del contratto di cui all'utenza controversa si dà atto che lo stesso risulta già cessato a far data dal 20/10/2014. In ogni caso la



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

richiesta non rientra nella casistica prevista dall'art. 19 comma 4 della delibera 173/07/CONS relativamente al contenuto vincolato della sede definitiva.

D) la domanda d) concernente la richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito è da rigettare in conseguenza del rigetto di tutte le domande precedenti.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la 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 per le motivazioni di cui in premessa.

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. 051 527.6390

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)