

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.202
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / VODAFONE ITALIA X



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

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";

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP. 2018.2891);



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

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 18 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 18.03.2016, l'utente ha presentato istanza di definizione con prot. AL.2016.18249 del 08.04.2016 lamentando una fatturazione non giustificata, la mancata portabilità e la mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Vodafone Italia X che, per brevità, nel prosieguo del presente atto, verrà denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel mese di agosto 2013 aderiva ad una proposta di Fastweb richiedendo la migrazione della numerazione storica, nativa Telecom Italia, fino a quel momento in essere con Vodafone;
- che trascorsi inutilmente diversi mesi dalla richiesta la procedura non si perfezionava e che la scrivente subiva senza preavviso la sospensione della linea;
- che la questione veniva discussa in conciliazione nella quale veniva raggiunto un accordo per il quale l'operatore non avrebbe emesso fatture fino al perfezionamento della procedura di migrazione;
- che nonostante le varie richieste da parte dell'istante nei confronti dell'operatore convenuto, lo stesso non rilasciava la linea, fino a che l'istante si trovava costretta, al fine di riottenere la linea, ad attivare un nuovo contratto con nuova numerazione con Fastweb;
- che nonostante tutto quanto esposto il convenuto emetteva fatture senza aver fornito alcun servizio.

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

- a) lo storno integrale della posizione debitoria e il ritiro della pratica di recupero del credito;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) l'indennizzo per la perdita della numerazione attiva dal 1976 e persa a causa del mancato rilascio della linea da parte della convenuta per un importo di euro 1.000,00 come da Delibera 73/11/CONS;
- c) il rimborso delle spese legali quantificate in euro 150,00 come da Delibera 73/11/CONS.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto conferma la correttezza dell'operato gestionale. In particolare, evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente.

Rileva che l'istante in esito ad un precedente tentativo di conciliazione, promosso anche nei confronti di Fastweb, aveva raggiunto un accordo con entrambi i gestori che, tra le altre cose, prevedeva l'onere a carico dell'istante di avviare una nuova procedura di migrazione della linea da Vodafone a Fastweb con conseguente impegno da parte di Vodafone, in questo caso, a non addebitare ulteriori costi sino alla definitiva definizione della procedura.

Eccepisce quindi ciò che sostiene l'istante, vale a dire che la scrivente non avrebbe rispettato gli impegni assunti in quella sede e di aver trattenuto la linea sui propri sistemi.

Eccepisce quindi l'improcedibilità della domanda avanzata in quanto relativa all'asserito mancato rispetto del verbale sottoscritto in data 17.09.2014 ed evidenzia che, costituendo titolo esecutivo, detto verbale avrebbe dovuto essere azionato innanzi all'AGO e non più in sede amministrativa.

Evidenzia di non aver ricevuto, per la numerazione di cui si assume la perdita, alcuna migrazione né nei trenta giorni successivi alla definizione dell'accordo del 17.09.2014 né successivamente.

È evidente la totale responsabilità quindi della scrivente.

Aggiunge che nessun reclamo è stato ricevuto e comunque, volendo considerare valido quello in fascicolo (del 2013), seppur privo dei relativi presupposti, è precedente al verbale del 17.09.2014 e quindi non può essere considerata la richiesta di mancata risposta al reclamo. Il secondo reclamo menzionato invece non è mai stato ricevuto dalla scrivente.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In merito alla perdita della numerazione si eccepisce che essa è la conseguenza dell'insoluto maturato.

In assenza di richieste di migrazione la scrivente ha ripreso a fatturare il servizio fino a quando non ha dovuto disattivare la numerazione per il motivo predetto.

Sotto il profilo amministrativo e contabile rileva che l'istante è disattivo e che risulta un insoluto pari ad euro 117,31.

3. Motivazione della decisione

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

Come rilevato dall'operatore in sede di memoria, la procedura di conciliazione e successivamente quella di definizione (a seguito di mancato accordo del 18.03.2016) sono state instaurate a seguito dell'ulteriore conciliazione del 14.09.2014 (come peraltro esplicito dall'istante in memoria GU14 allegata all'istanza) nella quale le parti si erano accordate affinché l'istante effettuasse richiesta di nuova migrazione entro trenta giorni dalla firma del verbale. Non risulta in atti che l'istante abbia provveduto in tal senso e anche relativamente alla rimostranza che l'istante stessa non sarebbe riuscita ad ottenere la migrazione (cit: *“ma i vari ed innumerevoli tentativi sono stati del tutto vani”*), non risulta che la stessa abbia esperito tutti i canali possibili per ottenerla, ad esempio inviando un reclamo valido agli operatori (quelli in fascicolo sono uno del 2013 e uno senza data – entrambi senza ricevute di invio e ricevimento). Invero, anche la nuova istanza di conciliazione, depositata il 26.06.2015 e relativa alla presente procedura, appare di molto successiva rispetto al termine previsto e concordato nel verbale del 17.09.2014.

Pertanto, dipendendo tutte le domande dall'effettività dell'impegno preso dall'istante in sede di udienza di conciliazione del 17.09.2014 ed essendo tale fatto non corroborato da risultanze effettive, tutte le domande vengono rigettate, in quanto da esso dipendenti.

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



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X 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

Dott. Stefano Cuppi



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom