

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2017.1.10.21.81
--------	-----------------

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X -TELE TU

La Responsabile del Servizio

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";

Vista la Delibera Agcom 126/17/CIR;



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

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 regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la parziale fornitura del servizio e fatturazioni non giustificate nei confronti della Società Vodafone Italia X - Tele Tu, che, per brevità, nel prosieguo del presente atto viene denominata Tele Tu. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver inviato in data 20/02/2015 disdetta del contratto Tele Tu causa malfunzionamento del servizio ADSL, più volte segnalato e riconosciuto dallo stesso operatore;
- pur avendo attivato in data 31/03/2015 il contratto con un nuovo gestore, Tele Tu ha continuato a fatturare per un servizio inesistente;
- le prime due fatture post disdetta venivano pagate (causa addebito tramite Rid bancario non disdetto), le altre sono state contestate;
- in data 12/06/2015 parte istante inviava raccomandata di reclamo, reiterata il 12/11/2015, senza ottenere alcun riscontro.

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

- a) lo storno delle somme richieste e non dovute;
- b) il rimborso di euro 172,82 pagati ma non dovuti;



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

- c) indennizzo per malf funzionamento del servizio come da all. A) delibera 73/11/CONS;
- d) indennizzi per ritardata migrazione come da all. A) delibera 73/11/CONS;
- e) indennizzi per mancata risposta ai reclami; indennizzi per attivazione servizi non richiesti come da all. A) delibera 73/11/CONS;
- f) indennizzi come da all. A) delibera 73/11/CONS.

L'utente ha inviato memoria esplicativa prot. AL/2017/26205 del 26/05/2017.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tele Tu nella memoria ricevuta il 26/05/2017 Prot AL/2017/26186 rileva la carenza assoluta di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità di Tele Tu in relazione ai disservizi asseritamente subiti. Non risultano essere state ricevute richieste di migrazione della risorsa 059XXX114 da parte di altri operatori recipient, come diversamente sostenuto da parte istante. Né tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi. L'utenza contestata è rimasta regolarmente attiva sui sistemi Tele Tu. L'operatore pone inoltre in rilievo che parte istante ha inviato apposita richiesta di disattivazione della richiesta de qua, successivamente lavorata. Tele Tu infine nel dichiarare l'inammissibilità di ogni pretesa risarcitoria in quanto espressamente esclusa dalla normativa AGCOM, chiede il rigetto integrale delle richieste di indennizzo di parte istante e precisa che parte istante è disattiva con un insoluto di euro 570,31.

3. Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto a) di storno delle somme richieste e non dovute la stessa può essere parzialmente accolta. Parte istante allega, tra l'altro, una comunicazione datata 12/06/2015 recante ad oggetto "Disdetta abbonamento per malf funzionamento del servizio. Codice cliente 23554011798" con l'indicazione "già inviato via fax al numero 800991026 in



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

data 20 febbraio 2015” contenente la disdetta formale del rapporto contrattuale con Tele Tu; solo di tale comunicazione viene fornita anche copia della trasmissione tramite raccomandata a Tele Tu lo stesso 12/06/2015. L’operatore in memoria dichiara che “parte istante ha inviato apposita richiesta di disattivazione della numerazione de qua, successivamente lavorata dall’odierna esponente” senza specificare alcuna data di ricevimento del recesso esercitato da parte istante né produrre prova che confuti la data dichiarata da parte istante. Dalle fatture allegate da Teletu a riprova del credito vantato si rileva che le stesse sono state emesse il 18/06/2015 (n. 23738466272 per il periodo dal 13/05/2015 al 12/07/2015), il 18/08/2015 (n. 23739391599 per il periodo dal 13/07/2015 al 12/09/2015), il 18/10/2015 (n. 23740270440 per il periodo dal 13/09/2015 al 12/11/2015), il 18/12/2015 (n. 23741108146 per il periodo 13/11/2015 12/01/2016) e il 18/02/2016 (n. 23741906636 recante costi per un periodo residuale e per chiusura contrattuale). Tenuto conto che le condizioni generali di contratto prevedono che il recesso venga processato entro 30 giorni, si dispone lo storno delle fatture emesse dopo la decorrenza del termine di lavorazione della comunicazione di recesso inviata da parte istante il 12/06/2015 ovvero la n. 23739391599 del 18/08/2015 per euro 86,80, la n. 23740270440 del 18/10/2015 per euro 86,80, la n. 23741108146 del 18/12/2015 per euro 89,41 e la n. 23741906636 del 18/02/2016 per euro 220,50;

- b) per quanto attiene la richiesta di cui al punto b) di rimborso di euro 172,87 pagati ma non dovuti , la richiesta deve essere respinta. Il prospetto allegato da parte istante relativo ai 2 pagamenti effettuati si riferisce a pagamenti effettuati in un periodo antecedente a quello in cui risulta provato l’invio del recesso all’operatore. La richiesta di rimborso non può quindi essere accolta;
- c) per quanto attiene la richiesta di cui al punto c) di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, la stessa deve essere respinta. L’unica doglianza in atti per la quale risulta provata la trasmissione all’operatore è quella citata



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

del 12/06/2015 relativa alla disdetta dell'abbonamento. Non risultano altre segnalazioni reclami al riguardo. La richiesta di indennizzo per malfunzionamento non può quindi essere accolta;

- d) per quanto attiene la richiesta di cui al punto d) di indennizzo per mancata migrazione, la stessa deve essere respinta. Parte istante non documenta l'asserita migrazione ad altro operatore. Tale asserita migrazione è stata peraltro smentita dal rappresentante di Telecom in sede di udienza di conciliazione, come risulta dal verbale di mancato accordo allegato all'istanza GU14, in quanto in sede di presentazione di UG – per la controversia di cui trattasi in questa sede - parte istante aveva contro Vodafone – Tele Tu che contro Telecom. Il verbale redatto in sede conciliativa in data 19/01/2017 riporta infatti la dichiarazione di estraneità dell'operatore Telecom rispetto alla numerazione 059XXX114. La richiesta di indennizzo per mancata migrazione non può quindi essere accolta;
- e) per quanto riguarda la richiesta di indennizzo di cui al punto e) per mancata risposta al reclamo valgono le considerazioni fatte al precedente punto c) e la stessa viene respinta. La richiesta di indennizzo per attivazione servizi non richiesti (derivante dalla contestata mancata lavorazione del recesso) viene parimenti respinta in quanto per indirizzo AGCOM a fronte della richiesta dell'istante conseguente alla ritardata cessazione contrattuale non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (cfr. Delibera 126/17/CIR) e ciò è già stato disposto al precedente punto a) della presente deliberazione;
- f) per quanto riguarda la generica richiesta di indennizzi di cui al punto f) la stessa viene respinta in quanto assorbita dai punti precedenti non ravvisandosi ulteriori fattispecie da indennizzare.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE



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

Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della Società Vodafone Italia X – Tele Tu per le motivazioni di cui in premessa.

La Società Vodafone Italia X – Tele Tu è tenuta a stornare nei confronti di parte istante le seguenti fatture in quanto emesse successivamente all'esercizio del diritto di recesso: n. 23739391599 del 18/08/2015 per euro 86,80 (ottantasei/80), n. 23740270440 del 18/10/2015 per euro 86,80 (ottantasei/80), n. 23741108146 del 18/12/2015 per euro 89,41 (ottantanove/41) e n. 23741906636 del 18/02/2016 per euro 220,50 (duecentoventi/50).

La società Vodafone Italia X – Tele Tu è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



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