

TITOLO	2018.1.10.21.526
	2017.1.10.21
LEGISLATURA	X

Il giorno 3 luglio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE 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 dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la determina Corecom Emilia-Romagna n. 26/2017;

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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.1483.2019)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 3 luglio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 28/6/2018 nei confronti di Vodafone X - Teletu (di seguito, per brevità "Teletu") l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0044287 del 20/07/2018 lamentando che:

- in data 27/02/2018 restava disservito dei servizi di fonia in abbonamento per l'utenza 053XXXX095;
- nonostante vari reclami telefonici e a mezzo PEC del 02/03/2018 (privo di riscontro) il disservizio non veniva risolto;
- a seguito di istanza GU5 emergeva che la numerazione oggetto del disservizio risultava disattivata e non più riattivabile;
- l'operatore inviava anche fattura per i costi di disattivazione.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) l'indennizzo per la sospensione/disattivazione dell'utenza telefonica;
- b) indennizzo per la perdita della numerazione;
- c) rimborso della fattura 23749879300 relativa ai costi di disattivazione;
- d) altri indennizzi come da normativa di settore.

2. La posizione dell'operatore Vodafone s.p.a. - Teletu

L'operatore Teletu con propria memoria difensiva, evidenzia quanto segue:

- il disservizio lamentato dall'istante (distacco della linea telefonica) è stato originato dalla volontà dello stesso istante di cessazione del servizio manifestata in data 11/02/2018 e espletata in data 03/03/2018, come risulta dai registri di sistema le cui evidenze sono prodotte in giudizio;



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

- successivamente, stante il disconoscimento da parte dell'utente di tale richiesta di disattivazione, Teletu ha concordato con l'utente la possibilità di recuperare il numero mediante nuovo contratto con Vodafone;
- ciò nonostante l'utente risulta disattivato.

Per i motivi sopra esposti l'operatore chiede il rigetto di tutte le richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda sub a) di indennizzo per disservizio della linea telefonica non può essere accolto. Sul punto, infatti, l'operatore ha chiarito (sebbene producendo documentazione scarsamente leggibile, come rilevato anche dall'istante con nota prot. AL/2018/0054468 del 8/10/18) che il distacco è stato originato da una richiesta dell'utente. Sul punto, tuttavia, l'istante non ha offerto alcuna contestazione o controdeduzione e pertanto, ai sensi dell'art. 115, c.1 c.p.c. il fatto deve considerarsi non controverso. La richiesta va quindi respinta.
- b) La domanda sub b) di indennizzo per la perdita della numerazione non può essere accolta. Sul punto, infatti, l'operatore ha chiarito che tale perdita è stata generata dalla predetta richiesta dell'utente e di essersi offerto di recuperare la numerazione storica ma che tale possibilità non è stata utilizzata dall'utente. Anche su queste circostanze, tuttavia, l'istante non ha svolto alcuna contestazione o controdeduzione e pertanto, ai sensi dell'art. 115, co.1 c.p.c. esse devono considerarsi non controverse. La richiesta va, quindi, respinta.
- c) Anche la richiesta sub c) di rimborso dei costi di disattivazione indicati nella fattura 23749879300 del 08/04/2018 non può essere accolta per le medesime ragioni già indicate sub a) e b).
- d) La richiesta sub d) di indennizzo generico non può essere accolta in quanto indeterminata. Come più volte evidenziato da questo Corecom, infatti, "la presente autorità non può sostituirsi all'istante individuando autonomamente il contenuto delle singole richieste di parte" (Corecom E.R. Delibera 26/2017).



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

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

Respinge integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone 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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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