

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.335
LEGISLATURA	X

Il giorno 1 dicembre si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TELECOM ITALIA X E VODAFONE ITALIA 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 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 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 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;



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

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 Patrizia Comi (NP.2016.2663);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 1 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la sospensione del servizio e la perdita della numerazione da parte della società Telecom Italia X (di seguito Telecom) e Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 09.09.2013 aderiva ad un contratto per adesione con l'operatore Vodafone per una linea fissa privata;
- in data 13.09.2013 venivano recapitati documenti contrattuali e i dispositivi necessari per l'attivazione e fruizione del servizio;
- in data 17.09.2013 veniva inviata raccomandata con comunicazione di recesso a Vodafone e per scrupolo veniva inviato un fax all'operatore Telecom invitandolo al mantenimento del servizio;
- in data 04.10.2013 Telecom comunicava l'attivazione di una nuova offerta commerciale a decorrere dal 01.10.2013;
- in data 10.10.2013, senza nessuna spiegazione venivano interrotti tutti i servizi sull'utenza;



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

- seguivano numerose chiamate di chiarimento a Telecom che riferiva l'impossibilità di riattivare il servizio perché l'utenza non era più a lui assegnata;
- in data 21.01.2014 veniva inviato fax a Vodafone e Telecom intimando la riattivazione della linea telefonica e chiedendo un risarcimento. Considerato il silenzio di entrambi gli operatori veniva inviato (il 28.01.2014) altro fax, e si riceveva risposta solo da Telecom che precisava che la linea non era di sua appartenenza già dal 31.10.2013;
- veniva inviata istanza al Corecom.

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

- a) indennizzo per sospensione del servizio;
- b) indennizzo per la mancata portabilità del numero;
- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) indennizzo per la perdita della numerazione di cui l'utente era titolare da oltre 20 anni.

2. La posizione degli operatori

Vodafone "conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla proposta di abbonamento contrattuale sia in ordine ai tempi di attivazione sia in ordine alla corretta erogazione dei servizi richiesti, rispettando le condizioni contrattualmente concordate". Vodafone, inoltre, rileva la genericità delle pretese e ritiene inammissibile ogni richiesta risarcitoria. In sede di udienza l'operatore dichiara che l'utenza non è mai stata importata in Vodafone.

Telecom dichiara che il numero telefonico non è di sua gestione già dal 31.10.2013 e che "non è stata ricevuta alcuna richiesta di rientro da parte di altro gestore né prima e né dopo quella 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

3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta sub a) viene accolta. In via preliminare occorre precisare che dalla documentazione in atti non è possibile delineare la responsabilità in capo ad uno degli operatori convenuti. Infatti, né Telecom e né Vodafone allegano schermate o documenti dai quali si può desumere di chi fosse la gestione dell'utenza nel periodo della sospensione. Dagli atti emerge che l'utente ha esercitato correttamente il diritto di recesso dal contratto per adesione stipulato con Vodafone, infatti lo stesso operatore dichiara che l'utenza non è mai stata importata. Dall'altra parte, invece, Telecom dichiara che l'utenza non era di sua appartenenza già dal 31.10.2013. Stante l'onere per l'operatore di dimostrare che l'inadempimento o il disservizio eccepito dall'utente sia dovuto a cause a lui non imputabili e, tenuto conto che nessun degli operatori coinvolti dimostra di aver correttamente adempiuto alla prestazioni a cui è tenuto, si ritiene di riconoscere profili di responsabilità su entrambi. Dunque, alla luce di tali premesse, si riconosce all'utente un indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1 del Regolamento indennizzi, per la sospensione dell'utenza fissa dal 10.10.2013 (giorno dell'interruzione) al 25.08.2014 (data del deposito dell'istanza di definizione) per un totale di 319 complessivi. L'importo calcolato per 7,50 pro die è di euro 2.392,50 (duemilatrecentonovantadue/50) che suddiviso tra i due operatori è pari 1.196,25 (millecentonovantasei/25) ciascuno.
- b) La richiesta sub b) viene rigettata. In particolare, come dichiarato dallo stesso utente, con contratto di adesione si prevedeva la contestuale portabilità della linea fissa da Telecom a Vodafone, di cui però si chiede di recedere successivamente e, di conseguenza, si recede anche dalla richiesta di portabilità del numero fisso. La portabilità, dunque, non avviene in quanto è stato esercitato il diritto di recesso dallo stesso utente e, pertanto, non è possibile accogliere la domanda.



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) La richiesta sub c) accolta. Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Dalla documentazione emerge che alle richieste di chiarimento scritte dell'utente dà risposta, nei tempi previsti, solo l'operatore Telecom. Invece, da parte di Vodafone, non vi è nessun chiarimento e dunque si ritiene di riconoscere a favore dell'utente un indennizzo ai sensi dell'articolo 11, comma 1 del "Regolamento Indennizzi". L'indennizzo, calcolato per 1,00 pro die, dal 07.03.2014 (data dell'invio del reclamo più i 45 giorni previsti dal Carta dei servizi Vodafone per rispondere) al 03.06.2014 (data di udienza di conciliazione), per 87 giorni complessivi, è pari ad euro 87,00 (ottantasette/00).
- d) La richiesta sub d) viene accolta. La perdita della numerazione, alla luce delle motivazioni di cui al punto a), viene imputata ad entrambi gli operatori e, stante la titolarità dell'utenza da oltre 20 anni, si riconosce, ai sensi dell'articolo 9, il massimo dell'indennizzo previsto che è pari a 1.000,00 (mille/00). Tale importo suddiviso tra i due operatori coinvolti ammonta ad euro 500,00 (cinquecento/00).

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. accoglie parzialmente l'istanza di OBTELLI nei confronti delle società TELECOM ITALIA X E VODAFONE ITALIA X 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

2. La società TELECOM ITALIA X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. Euro 1.196,25 (millecentonovantasei/25) a titolo di parte dell'indennizzo per la sospensione del servizio, per le motivazioni di cui al punto a);
- II. euro 500,00 (cinquecento/00) a titolo di parte dell'indennizzo per la perdita della numerazione, per le motivazioni di cui al punto d).

3. La società VODAFONE ITALIA X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. euro 1.196,25 (millecentonovantasei/25) a titolo di parte dell'indennizzo per la sospensione del servizio, per le motivazioni di cui al punto a);
- II. euro 87,00 (ottantasette,00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per le motivazioni di cui al punto c);
- III. euro 500,00 (cinquecento/00) a titolo di parte dell'indennizzo per la perdita della numerazione, per le motivazioni di cui al punto d).

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.



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 Patrizia Comi

Firmato

Per la Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

La Vicepresidente

Avv. Marina Caporale



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