

Regione Umbria

Assemblea legislativa



AGCOM

**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 52 del 24 Ottobre 2016

| | |
|----------------|--|
| OGGETTO | Definizione della controversia XXXX contro Tele Tu XX ora Vodafone Italia XX |
|----------------|--|

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

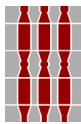
Membro: Maria Mazzoli

Membro: Stefania Severi

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXX contro TeleTu XX ora Vodafone Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 ottobre 2016,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 “*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 “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

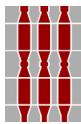
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*

**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante *"Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481"* (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 23 marzo 2015, (prot n. XX/2015) con la quale XXXX, corrente in XXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore TeleTu ora Vodafone Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

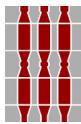
VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione all'utenza privata n. XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel mese di settembre 2014 veniva contattata da TeleTu per l'attivazione di un contratto sulla linea XXXX, mediante l'utilizzo del telefono "Dillo";
- b) l'operatore non la informava però del fatto che il telefono "Dillo" necessita, per il suo funzionamento, di copertura di rete;
- c) nella zona in cui è ubicata l'utenza telefonica non vi è copertura di rete ma, nonostante ciò, l'operatore procedeva all'attivazione di un contratto relativo a servizi che non sarebbero mai stati erogati;
- d) in conseguenza di quanto sopra contattava il call center TeleTu ma non le veniva spiegato perché il telefono non funzionasse;
- e) nei contatti telefonici avuti nei 14 giorni di tempo per recedere dal contratto, chiedeva sia di recedere, sia che le venisse comunicato il codice di migrazione che invece non le veniva fornito;
- f) in data 09/10/2014 inviava un fax nel quale ribadiva la volontà, già espressa più volte telefonicamente, di voler recedere dal contratto;
- g) in data 20/11/2014 e con altre missive successive l'istante ribadiva la propria volontà di recedere dal contratto e di rientrare con il precedente gestore;

**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

- h) nel frattempo, Teletu emetteva fatture che non le sono mai state recapitate, oltretutto per un servizio non reso;
- i) nel dicembre 2014 riceveva una telefonata dall'operatore ma non veniva informata dell'imminente cessazione della linea né della conseguente perdita del numero telefonico;
- l) solo nel corso dell'udienza di conciliazione del 18 marzo 2015 scopriva che la sua utenza era stata cessata e il numero telefonico perso.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

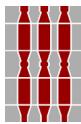
- I) la riattivazione della linea telefonica con il precedente operatore;
- II) lo storno delle eventuali fatture emesse;
- III) indennizzo per mancata attivazione della linea;
- IV) indennizzo per perdita della numerazione;
- V) il rimborso dei costi sostenuti per l'attivazione di una nuova linea;
- VI) il risarcimento del danno.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta quanto segue:

- a) la richiesta di risarcimento del danno non può trovare riscontro in questa procedura;
- b) la procedura di attivazione dell'utenza si è conclusa in data 10/10/2014;
- c) in seguito la Sig.ra XXXX contattava l'assistenza clienti per avere informazioni circa la modalità di disdetta;
- d) a seguito della gestione di un fax inviato dall'istante, il servizio clienti la contattava e la informava delle modalità di disdetta;
- e) in data 06/12/2014 veniva gestita una raccomandata in cui si chiedeva la disdetta del servizio;
- f) in data 17/12/2014 contattava l'utente e, poiché questi confermava la propria volontà di chiudere il contratto senza rientro in Telecom, dismetteva il servizio in pari data.

Nelle memorie di replica l'istante contesta la ricostruzione fatta dall'operatore e rappresenta che l'attivazione non si è conclusa in data 10/10/2014, al contrario la stessa non è mai stata portata a termine per mancanza di copertura di rete. L'istante aveva tentato di recedere senza successo nei 14 giorni previsti dalla normativa. Nella raccomandata di recesso veniva manifestata la volontà di rientrare con il precedente operatore telefonico. Il codice di migrazione era inoltre stato richiesto più volte senza successo.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che è inammissibile la domanda di risarcimento dei danni in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. La domanda di risarcimento danni dell'istante, in questa sede, va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alle delibere 529/09/CONS e 276/13/CONS).

Per quanto concerne poi il rimborso delle spese per l'allaccio ex novo della linea, le stesse si sostanziano in una richiesta di ristoro di un danno emergente, in ordine alla quale il Corecom non è competente, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Sempre ai sensi di quanto disposto dall'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, non può essere accolta la richiesta di riattivazione della linea.

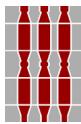
L'indennizzo per mancata attivazione della linea non può essere concesso per le motivazioni che seguono.

Il contratto telefonico è stato concluso nel settembre del 2014. La carta dei servizi TeleTu impegna detto operatore ad attivare i servizi telefonici entro il tempo massimo di 60 giorni solari dalla richiesta. Agli atti risulta che l'istante, in data 09/10/2014, perciò entro i 60 giorni previsti, ha inviato una prima comunicazione all'operatore in cui si manifestava l'intenzione di cessare il rapporto con TeleTu, facendo venire meno l'interesse all'attivazione dell'utenza. Pertanto, in assenza di tale interesse all'attivazione, nessun indennizzo può essere posto a carico dell'operatore.

Quanto alla richiesta di storno delle fatturazioni, agli atti non risulta depositata nessuna fattura né da parte dell'istante, né da parte dell'operatore e la richiesta di storno di fatture non ancora emesse non può essere accolta per carenza di un interesse attuale e concreto in capo all'istante.

La richiesta di indennizzo per perdita della numerazione va accolta per le motivazioni che seguono.

Dalla documentazione versata in atti (raccomandata del 20/11/2014, fax del 15/12/2014, fax del 28/01/2015, fax del 05/02/2015) risulta che l'istante ha sempre chiesto non solo la cessazione

**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

dell'utenza ma anche e il rientro con il precedente gestore. Inoltre, da quanto affermato dall'istante, lo stesso ha più volte richiesto telefonicamente all'operatore il codice di migrazione ai fini del passaggio ad altro operatore, codice che non le è stato mai fornito.

La numerazione, pertanto, è andata persa per fatto imputabile all'operatore, il quale, tra l'altro, non ha dimostrato di essersi adoperata al fine di assicurare la riassegnazione dell'utenza all'istante (in un caso simile, *sic* Agcom, del. n. 76/15/CIR). In considerazione di tanto, può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, come disciplinata dall'articolo 9 del Regolamento indennizzi. In particolare, l'indennizzo spettante all'utente per la perdita del numero posseduto da oltre venti anni è pari ad euro 1000,00 (mille/00), tenuto conto dell'importo di euro 100,00 previsto dall'articolo citato per ogni anno di pregresso utilizzo della numerazione, fino ad un massimo di €1000/00.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al presente procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

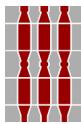
Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXX, corrente in XXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Teletu ora Vodafone Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma di €1000,00 (mille) a titolo di indennizzo.
 - la somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.
 - **versare** all'istante la somma di €150,00 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.
- B) il rigetto** delle altre domande.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)