

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.539
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

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

Oggetto: Definizione controversia XXX / Vodafone Italia X e Vodafone Italia X - Teletu 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 regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della 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.2018.1277);



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 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) che a seguito del mancato perfezionamento della migrazione da Teletu X (di seguito Tele Tu) a Vodafone Italia X le stesse abbiano emesso fatture per servizi mai attivati né eseguiti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 21.10.2014 sottoscriveva richiesta di migrazione verso Vodafone per la linea fissa, con numerazione posseduta da oltre trent'anni;
- che Vodafone forniva un numero provvisorio da utilizzare nelle more della procedura;
- che la procedura non arrivava mai a perfezionamento e che nel mentre sia Vodafone sia Teletu emettevano fatture per servizi mai resi;
- che dopo diverse segnalazione nei confronti di entrambi gli operatori, su suggerimento di un addetto Vodafone, l'istante inviava raccomandata a Tele Tu per ottenere la cessazione del contratto;
- che così facendo è però andato perduto il numero storico di rete fissa posseduto per oltre trent'anni.

Nella memoria di replica l'istante contesta le asserzioni dell'operatore in merito alla presenza di traffico telefonico sulla fattura Vodafone di dicembre 2014 rilevando che per lo stesso periodo vi è traffico anche sulle fatture Tele Tu e contro deducendo sulla missiva di disdetta, in quanto era di chiara evidenza la non volontà dell'utente di perdere la numerazione

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

- a) l'indennizzo per il ritardo nella migrazione per Euro 3.270,00 (dal 21.10.2014 al 31.12.2015 per complessivi 436 giorni);
- b) l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti per Euro 3.270,00 (dal 21.10.2014 al 31.12.2015 per complessivi 436 giorni);



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

- c) l'indennizzo per la perdita della numerazione posseduta fin dal 1985 per Euro 3.100,00 (Euro 100,00 x 31 anni);
- d) lo storno degli importi fatturati in virtù dell'occorsa doppia fatturazione emessa sia da Vodafone che da Teletu;
- e) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami nei confronti di Vodafone e Teletu per Euro 400,00 in capo a ciascun operatore;
- f) il rimborso dei maggiori costi sostenuti a causa della ritardata migrazione, sulla base delle fatture allegate, di entrambi gli operatori.

2. La posizione dell'operatore

Preliminarmente si rileva che Vodafone e Teletu sono attualmente un unico operatore telefonico e dunque un unico soggetto giuridico e pertanto si sono costituiti a mezzo di un'unica memoria difensiva.

Gli operatori ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisano quanto segue.

In primo luogo, evidenzia che la fattura n. AE16829525 del 7.12.2014 (relativa al periodo 31.10.2014 – 2.12.2014) riporta traffico effettuato e dunque non può non rilevarsi che la migrazione si era già positivamente perfezionata. Gli operatori non rilevano dunque alcun inadempimento a loro imputabile.

Viene inoltre evidenziato che la richiesta di indennizzo per ritardata migrazione e quella per ritardata attivazione di servizi richiesti siano in realtà una duplicazione dello stesso danno lamentato. Riguardo al richiesto indennizzo per la perdita della numerazione di rete fissa, lo stesso non può essere riconosciuto dal momento che la perdita è stata conseguenza immediata e diretta della lettera che l'istante ha inviato a Teletu per chiedere la disattivazione dei contratti in essere. Si specifica inoltre che l'indennizzo massimo per la perdita di numerazione di rete fissa è pari ad Euro 1.000,00.

Sotto il profilo amministrativo l'utente risulta attualmente attivo con Vodafone e riporta un insoluto pari ad Euro 134,85.



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

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda a) relativa alla richiesta di indennizzo per il ritardo nella migrazione per Euro 3.270,00 e la domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti per Euro 3.270,00, devono essere trattate congiuntamente e vengono parzialmente accolte e rimodulate nel quantum. Preliminarmente si osserva che i due indennizzi richiesti (ritardo nella migrazione e ritardo nell'attivazione) sono la medesima questione e di conseguenza vengono riuniti. L'istante sostiene di aver richiesto la migrazione in data 21.10.2014. Vodafone produce la fattura relativa al periodo 31.10.2014 – 02.12.2014 contenente traffico, seppure in minima parte, ma l'utente produce le fatture Tele Tu che dal 20.11.2014 al 20.09.2015 tutte contenenti traffico telefonico. Pertanto, il periodo di ritardata migrazione a cui fare riferimento è quello dal 31.10.2014 (in quanto la fattura Vodafone n. AE16829525 del 7.12.2014 riporta il periodo 31.10.2014 – 02.12.2014, quindi per Vodafone l'attivazione del servizio è avvenuta in data 31.10.2014) al 15.09.2015 (data dell'ultima fattura Tele Tu prodotta dall'istante n. 23739924527 del 20.09.2015 contenente ancora traffico telefonico), per complessivi giorni 319 a cui applicare l'art. 3 comma 3 del regolamento indennizzi, in quanto l'utente aveva comunque il servizio con Tele Tu (come da fatture che produce), per un totale di Euro 478,50 (Euro 1,50 x 319 giorni) a carico dell'operatore Vodafone, in quanto la stessa, in qualità di *recipient*, non ha dimostrato di aver correttamente adempiuto a tutti i passaggi della procedura di migrazione, non producendo opportuna documentazione in merito.

B) La domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione posseduta fin dal 1985 viene parzialmente accolta ma rimodulata nel quantum. Per quanto concerne la lamentata perdita della numerazione di rete fissa in capo all'istante, la stessa risulta essere effettiva e non controversa. L'istante, a riprova del possesso di lunga data di detta numerazione, allega una fattura SIP del 1985 a lui intestata e recante il numero fisso *de quo*. Gli operatori si difendono sul punto riferendo che la disattivazione di detta numerazione sia avvenuta in seguito ad una richiesta di recesso dal contratto inoltrata dall'istante con scritto



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

“disattivazione fisso + adsl”. La lettera allegata in atti dall’istante e indirizzata a Tele Tu, pur non essendo munita di ricevuta di invio, non viene contestata ed anzi parte del contenuto viene riportato dall’operatore, che peraltro non produce copia diversa. La lettera riporta testuali parole *“dichiaro di voler cessare il contratto adsl legato al suddetto numero SENZA la disattivazione del numero fisso ormai Vodafone dall’ottobre 2014”* e tale testo non ha margini di interpretazione alcuna sul fatto che l’istante volesse mantenere il numero storico, convinto di vederlo funzionante con Vodafone, ancorché confonda l’attivazione del contratto con l’effettiva migrazione del numero, non avvenuta, in quanto il traffico ha continuato a prodursi con Tele Tu. L’operatore, peraltro, non nega la perdita del numero. La richiesta di indennizzo appare pertanto fondata ed ai sensi dell’art. 9 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, viene riconosciuto nella misura massima di Euro 1.000,00 (mille/00) essendo il possesso della numerazione provato per oltre dieci anni e a carico dell’operatore Tele Tu, in quanto ricevente la disdetta.

C) La domanda di cui sub d) relativa alla richiesta di storno degli importi fatturati in virtù dell’occorsa doppia fatturazione, viene accolta. Essendo provato che il servizio si è mantenuto con l’operatore Tele Tu per tutto il periodo dal 21.10.2014 al 15.09.2015 (peraltro l’utente produce le fatture Vodafone n. ri AE16829525 del 07.12.2014, AF01827611 del 06.02.2015, AF4882161 del 08.04.2015, AF07989550 del 05.06.2015; AF11121747 del 05.08.2015, AF14293002 del 03.10.2015, munite di dettaglio e nessuna riportante traffico, compresa quella prodotta anche da Vodafone – che appare però diversa), lo stesso ha diritto allo storno delle fatture Vodafone prodotte in atti, per tutto il periodo sopra indicato, non avendo usufruito del relativo servizio, non essendo intervenuta la migrazione;

D) La domanda e) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, viene respinta. In atti non risultano reclami inoltrati ad alcuno degli operatori coinvolti, muniti di apposite ricevute o numeri di ticket aperti al call center muniti di data. Pertanto, l’indennizzo non può essere corrisposto.

E) La domanda f) relativa alla richiesta di rimborso dei maggiori costi sostenuti a causa della ritardata migrazione, sulla base delle fatture allegate, di entrambi gli operatori, deve essere rigettata. Preliminarmente si osserva che la stessa esula dal disposto dell’art. 19 comma 4



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

Allegato A, delibera n. 173, in quanto il differenziale richiesto attiene più ad una richiesta di risarcimento del danno, che ad un rimborso per cifre non dovute, come da corretta interpretazione del succitato articolo. Ad ogni buon conto, l'istante sul punto non ha reclamato agli operatori e non ha fornito elementi sufficienti a valutare l'esistenza di suddetto differenziale.

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

1. Accoglie parzialmente le domande Spaggiari nei confronti della società Vodafone Italia X e Vodafone Italia X – Teletu X (unico soggetto giuridico) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare gli importi relativi alle fatture n. ri AE16829525 del 07.12.2014, AF01827611 del 06.02.2015, AF4882161 del 08.04.2015, AF07989550 del 05.06.2015; AF11121747 del 05.08.2015, AF14293002 del 03.10.2015 per i motivi di cui al capo C) nonché corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 478,50 (quattrocentosettentotto/50) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione, per le motivazioni di cui al punto B) (euro 1,50 x 319 giorni);
3. La società Vodafone Italia X - Tele Tu X è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 1.000,00 (mille/00 - Euro 100,00 per ogni anno x oltre 10 anni) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione di rete fissa, per le motivazioni di cui al punto B);
4. Le società Vodafone Italia X e Vodafone Italia X - Tele Tu X sono tenute, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



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 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 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

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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