



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

DETERMINAZIONE N.A00031 del 23/09/2019

Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia

Struttura proponente: Struttura amministrativa di supporto al Co.Re.Com. Lazio

OGGETTO: Definizione della D. Caretti /Vodafone XXX (Lazio/D/307/2018)

Con impegno contabile

Senza impegno contabile

L'estensore

Dott.ssa Franca Cardinali

**Il Responsabile
del procedimento**

Dott.ssa Raffaela Anello

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo

Funzione Direzionale di Staff - Bilancio, Ragioneria.

Data di ricezione: _____

Protocollo N° _____

| ANNO FINANZ. | CAPITOLO | C/R/P | IMPEGNO | | | STANZIAMENTO BILANCIO | DISPONIBILITÀ RESIDUA | IL DIRIGENTE |
|-----------------|----------|-------|---------|------|---------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| | | | NUMERO | DATA | IMPORTO | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Data registrazione impegno di spesa _____

Si attesta la regolarità contabile del presente atto e la copertura finanziaria dello stesso.

**Il dirigente della struttura
competente in materia
di bilancio e ragioneria**

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

D. Caretti/Vodafone XXX

(LAZIO 307/2018)

Registro Corecom n. 22

IL DIRIGENTE

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”;

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

VISTO l’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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente D. Caretti presentata in data 14.3.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con l’istanza depositata l’istante ha lamentato il mancato trasloco della linea 06726xxx078 nonché la mancata lavorazione del recesso e la successiva perdita della numerazione.

Più in particolare ha assunto che:

- A novembre 2015 faceva richiesta al gestore di traslocare la linea ad altro indirizzo;
- In assenza di trasloco, in data 18.11.2016, provvedeva alla disdetta;
- In assenza di lavorazione della disdetta, reiterava la medesima e, in data 6.4.2017, il gestore proponeva la prosecuzione del contratto concedendo sei mesi di servizio gratuito;
- La richiesta di prosecuzione veniva accettata solo al fine di consentire il trasloco della linea;

- Il trasloco non veniva mai perfezionato con l'aggravio della perdita della numerazione.

Su quanto premesso ha chiesto:

- Lo storno della indebita fatturazione;
- indennizzo per i disservizi subiti;
- l'indennizzo per la perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone spa con la memoria depositata ha eccepito che:

- non sarebbe mai pervenuta alcuna richiesta di trasloco linea;
- il cliente inoltrava, in data 10.11.2016, richiesta di cessazione linea alla quale implicitamente rinunciava accettando una "promo di sei mesi gratuita";
- in data 13.4.2017 sollecitava la richiesta di cessazione dell'utenza rispetto alla quale Vodafone comunicava la necessità di inoltro di nuova raccomandata A/R;
- in data 10.8.2017 l'istante inoltrava raccomandata di disdetta che veniva espletata in data 14.9.2017.

Concludeva sostenendo la correttezza della fatturazione ed il rigetto della domanda.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.



Sulla richiesta di indennizzo da mancato trasloco dell'utenza

L'istante richiede la somma di € 2182,50 per il ritardo nel trasloco dell'utenza assunta come formulata in data 16.11.2015.

La domanda dell'utente non può essere accolta, per le ragioni che seguono.

La richiesta del 16.11.2015, contrassegnata come Allegato 1 alla memoria del 27.4.2017 dell'istante, a ben vedere contiene una richiesta di sospensione del contratto fino al definitivo trasferimento in una nuova casa.

E difatti non è indicato il nuovo indirizzo dove l'utenza avrebbe dovuto essere traslocata dal momento che l'utente stesso afferma che andrà *in una dimora temporanea fino a che non sarà pronta la nuova casa da me acquistata*.

La stessa pertanto, non può essere considerata come una richiesta di trasloco difettandone i presupposti.

Per tale motivazione la relativa domanda non può trovare accoglimento.



Sulla mancata lavorazione della disdetta

Il gestore da atto che in data 10.11.2016 è pervenuta una prima richiesta di cessazione della linea.

In merito l'utente conferma di avere implicitamente rinunciato alla cessazione accettando una *promo* e di avere sollecitato la richiesta di cessazione in data 13.4.2017.

Le circostanze, confermate da entrambe le parti, portano a concludere che, fino alla data del 13.4.2017, alcun obbligo aveva il gestore di lavorare la richiesta di cessazione del 10.11.2016 rinunciata implicitamente dall'istante con l'accettazione della promozione.

Dal 13.4.2017, però, la richiesta di cessazione deve essere considerata valida non potendosi accogliere le eccezioni del gestore sul punto di richiesta di una ulteriore raccomandata.

La cessazione, pertanto, andava conclusa entro i trenta giorni successivi alla data del 13.4.2017, *rectius* entro la data del 13.5.2017.

Ne consegue che tutta la fatturazione emessa successivamente alla data del 13.5.2017 deve considerarsi illegittima e merita di essere stornata.

Alcun indennizzo, invece, può essere riconosciuto per la ritardata lavorazione della richiesta di recesso, atteso che, per consolidato orientamento AGCOM, il disagio che ne consegue per l'utente risulta sufficientemente ristorato dal rimborso delle somme indebitamente pagate o, alternativamente, dallo storno delle somme indebitamente contabilizzate.



Sulla perdita della numerazione

L'istante chiede, pure, l'indennizzo di cui agli artt. 9 e 12, commi 1 e 2, dell'Allegato A della delibera 73/11/CONS per "perdita della numerazione" nella misura di € 1500,00.

La domanda non può essere accolta, avendo l'utente stesso richiesto al gestore la cessazione della linea in questione, che ha determinato tale perdita e, comunque, resta indimostrato, in questa sede, il possesso risalente dell'utenza tale da giustificare la pretesa avanzata.

Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. D. Caretti nei confronti di Vodafone XXX

2. Vodafone XXX è tenuta a corrispondere la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura nonché a stornare/rimborsare le fatture successive alla data del 13.5.2017 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione ricostruendo, conseguentemente, la posizione contabile dell'istante.

3. La Vodafone XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 4 settembre 2019

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO