



PROPOSTA DI DELIBERA N. 13 /2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Italia XXX (Ho. Mobile - Teletu) - GU14/208705/2019.

Il 10 giugno 2021, alle ore 11,30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli e il Vicepresidente, Domenico Campogiani.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2017 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 506379, del 25 novembre 2019, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Teletu, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento del 27 novembre 2019;

VISTA le note del 02 e del 16 marzo 2020, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 16, comma 4, del Regolamento, la convocazione per l'udienza di discussione del 20 marzo, rinviato al 27 marzo 2020 ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 27 marzo 2020,

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

- a) l'istante riferisce che il 19 novembre 2016 effettuava presso un Centro Vodafone di Ancona il passaggio della numerazione fissa 071-280XXXX dall'operatore Teletu all'operatore Vodafone, senza necessità di attivare una nuova numerazione;
- b) inaspettatamente, durante l'installazione del modem da parte del tecnico Vodafone, veniva attivata la nuova numerazione 071-9990XXXX;
- c) conseguentemente, il 21 novembre 2016 l'istante provvedeva ad inviare all'operatore Teletu raccomandata a.r. di disdetta della numerazione 071 – 280XXXX
- d) da quel momento l'istante ha continuato a ricevere fatture doppie sia per la numerazione 071 – 280XXXX sia per la numerazione 071 – 9990XXXX;
- e) in relazione alla suddetta doppia fatturazione l'istante evidenziava che solo a giugno 2019 si accorgeva di pagare le fatture per entrambe le numerazioni poiché nelle fatture, precedentemente pervenute, veniva riportata la sola dicitura Vodafone e non anche di Teletu,
- f) seguiva reclamo via mail all'operatore Teletu per la disattivazione della numerazione 071 – 280XXXX, mai riscontrato;
- f) conseguentemente l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Marche che si chiudeva con un mancato accordo all'udienza del 21 novembre 2019;
- g) l'istante a seguito del mancato accordo inoltrava istanza di definizione e all'udienza di discussione del 27 marzo 2020, nell'impossibilità di raggiungere un accordo conciliativo ai sensi dell'art.16, comma 6, All. A alla delibera n. 203/18//CONS, inviava la procedura in decisione.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- 1) la disattivazione dell'utenza 071 - 280XXXX;
- 2) il rimborso di euro 969, 93 (novecentosessantanove/93) per la restituzione delle somme pagate dal 2016 ad aprile 2019, in relazione alla doppia fatturazione;
- 3) storno delle fatture pervenute successivamente al 13 aprile 2019 sempre in relazione alla numerazione 071 - 280XXXX;
- 4) indennizzo per la perdita della numerazione 071 – 280XXXX, per una somma complessiva di euro 500,00 (cinquecento/00);
- 5) conseguente regolarizzazione contabile amministrativa .

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia XXX - TeleTu, con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per infondatezza delle richieste avanzate sia in fatto che in diritto. In particolare, Vodafone - TeleTu ha dedotto quanto segue:

- a) che sui sistemi dell'operatore non è stata rilevata alcuna richiesta di migrazione della numerazione 071 – 280XXXX da parte di altri gestori;
- b) che non risulta ricevuta alcuna richiesta di disdetta avente ad oggetto la suddetta numerazione la , quale, pertanto, è tuttora attiva su rete TeleTu;
- c) che il reclamo pervenuto dall'utente è stato riscontrato il 22 luglio 2019 su seguente indirizzo mail dell'utente : XXXX@XXXX.it ;
- d) che nonostante la suddetta mail non sono pervenute da parte dell'utente richieste di disattivazione della numerazione de qua,
- e) che all'udienza di discussione davanti il Corecom Marche emergeva che la risposta al reclamo era stata inviata dall'operatore all'indirizzo non più attivo dell'utente;
- f) che l'utenza 071 – 280XXXX non è mai stata disattivata né migrata e, quindi, non è mai andata persa,
- g) che alla data dell'udienza di discussione l'utenza era ancora attiva risultando pendente un insoluto di euro 352,74 (trecentocinquantadue/74).

3. Motivazione 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 ed ammissibile.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dall'istante possono trovare accoglimento nei limiti di seguito specificati.

Il caso in esame attiene, in sintesi, alla contestazione da parte dell'istante della mancata disattivazione della numerazione fissa 071 – 280XXXX con conseguente pagamento di doppia fatturazione.

Dall'esame della documentazione prodotta on line e attenendosi alle dichiarazioni delle parti, l'istante provvedeva ad inviare alla Casella Postale 1022 - San Pietro Lamentino CZ, dell'operatore TeleTu, raccomandata a.r. numero 15069809072 – 9, contenente modulo di recesso predisposto da TeleTu della numerazione 071 – 280XXXX. Al modulo di recesso compilato a mano dall'utente era allegata copia della carta di identità dello stesso. Il tutto veniva inviato a novembre 2016. Risulta, pertanto, evidente che il recesso della numerazione in esame è stato correttamente inviato e che l'operatore TeleTu non abbia lavorato il recesso medesimo entro i successivi trenta giorni continuando a fatturare una numerazione non utilizzata dall'utente. Quest'ultimo, infatti, utilizzava solo la nuova numerazione 071-9990XXXX attivata con l'operatore Vodafone. Tale ricostruzione è altresì provata dalla risposta al reclamo inviata dall'operatore via email il 22 luglio 2019 in cui testualmente si dice che "l'altro gestore cambiando il numero telefonico non ha effettuato alcuna migrazione della numerazione 071 – 280XXXX". Sempre nella stessa risposta al reclamo il gestore TeleTu invita l'utente ad inviare richiesta di disattivazione tramite raccomandata a.r. allegando codice fiscale e carta di identità al Servizio Clienti Tele Tu, Casella Postale 1022 – San Pietro Lamentino CZ.

Come è emerso all'udienza di discussione del 27 marzo 2020 la citata risposta al reclamo essendo stata inviata dall'operatore ad un indirizzo non più attivo dell'utente; non ha consentito all'istante XXX di attivarsi nuovamente per comunicare nuovamente che la disdetta era stata già inoltrata correttamente. Del tutto evidente l'inadempimento posto in essere dall'operatore TeleTU che da diritto all'utente non solo alla disattivazione dell'utenza 071 – 280XXXX senza costi di recesso ma anche da diritto al rimborso delle somme fatturate e pagate a decorrere dal trentesimo giorno successivo l'inoltro della comunicazione di recesso avvenuta a novembre 2016.

L'utente avrà, inoltre diritto allo storno degli importi fatturati e non pagati sempre per la stessa numerazione fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con conseguente ripulitura della posizione amministrativo – contabile.

Circa la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione ai sensi dell'articolo 10 del nuovo Regolamento indennizzi nulla è riconosciuto poiché da quanto è emerso in fase istruttoria l'utenza 071 – 280XXXX non è mai stata disattivata né è mai stata oggetto di migrazione ed è tutt'ora attiva nei sistemi dell'operatore Tele Tu. Quindi non può configurarsi una perdita della titolarità del numero precedentemente assegnato.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente XXX nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

LETTA la relazione del Responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'utente XXX e Vodafone Italia XXX – Tele Tu, di accogliere parzialmente il GU14/208705/2019, del 25 novembre 2019, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - a) disattivare l'utenza 071 – 280XXXX se ancora attiva sui sistemi Vodafone Italia XXX – TeleTu, senza costi di recesso e fino a chiusura del ciclo di fatturazione;
 - b) rimborsare tutte le fatture emesse da dicembre 2016 ad aprile 2019, relativamente alla numerazione fissa 071 – 280XXXX, fino a chiusura del ciclo di fatturazione;
 - c) stornare l'insoluto ad oggi maturato relativamente alla numerazione 071 – 28XXXX, con conseguente ripulitura della posizione amministrativa – contabile;
 - d) spese di procedura compensate.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cesare Carnaroli)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 4 pagine.

Il segretario
(Maria rosa Zampa)