

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 101 DEL 06/07/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Pisano xxx/ Vodafone Omnitel xxx – già Teletu xxx)

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: "al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 9419 del 3 marzo 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 16 marzo 2015, prot. n. 11516, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 14 aprile 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene a : 1) mancata attivazione nuova linea telefonica (servizio voce + ADSL); 2) mancato riscontro ai reclami.

Nel merito, il ricorrente lamenta di avere richiesto l'attivazione *on line* di una nuova linea telefonica alla data del 9 maggio 2013 e di avere aderito all'offerta "Affari Bolletta Unica Tutto Compreso". Nella medesima data riceveva una *e.mail* di conferma che l'ordine era andato a buon fine, tuttavia i servizi non venivano mai attivati. L'istante provvedeva ad inoltrare alcuni reclami/solleciti (in data 13/09/2013 e in data 17/5/2014), che non venivano riscontrati.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 3 febbraio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

L'istante chiede un indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce+ADSL; un indennizzo per mancata risposta ai reclami e per mancata informazione sullo stato di avanzamento della pratica.

La società Teletu, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'integrale infondatezza delle domande avversarie.

Preliminarmente, la convenuta puntualizza che l'utente ha aderito all'offerta "Affari Bolletta Unica Tutto Compreso", che prevede la domiciliazione bancaria per il pagamento delle corrispondenti fatture, ma non ha mai fornito gli estremi di un c/c (e il codice IBAN necessario) valido per completare detta attivazione.

Più in particolare, stando a quanto appurato dall'operatore medesimo, l'istituto di credito indicato dall'utente non è stato accettato da Teletu, trattandosi di un istituto finanziario e non di una banca. Da allora, nonostante ciò fosse stato fatto presente all'utente, Teletu non ha più ricevuto i dati necessari all'attivazione (si vedano schermate allegate con annotazioni). Ciò ha comportato l'impossibilità, per la Teletu, di concludere il contratto per mancanza di una delle condizioni previste per l'attivazione della linea.

Quanto ai reclami/solleciti, la difesa della convenuta evidenzia (non senza rilevare, nell'odierna istanza, un intento speculativo) come l'utente, nell'arco di due anni, si sia limitato ad inviare solo due fax di sollecito all'indirizzo di Teletu piuttosto che attivarsi fattivamente per la risoluzione della problematica in corso. L'utente, in particolare, avrebbe potuto riproporre una nuova richiesta di attivazione di linea, oppure rivolgersi direttamente ad un agente

del gruppo Vodafone oppure al Servizio Clienti (peraltro mai contattato telefonicamente) ovvero avrebbe potuto proporre ricorso ex art. 700 cpc dinanzi all'autorità giudiziaria, ovvero avrebbe potuto richiedere l'allaccio di nuova linea nuova ad altro gestore, se ne fosse stato interessato.

Teletu, inoltre, garantisce ai propri utenti un supporto via web, che permette loro di verificare lo stato di avanzamento della pratica di attivazione, passo dopo passo, sul sito internet a ciò dedicato, certamente conosciuto dall'utente, visto che egli ha proceduto ad una richiesta di attivazione dell'utenza *on line*. In particolare, l'operatore evidenzia, nella schermata riferita allo stato dell'attivazione, l'esistenza di un riquadro rubricato "cosa devi fare" ove Teletu inserisce le eventuali attività poste a carico dell'utente, allo stesso già comunicate.

In definitiva, l'operatore evidenzia la totale carenza d'interesse dell'odierno utente (e la strumentalità dei fax di reclamo, finalizzati ad ottenere un indennizzo), considerato che, a distanza di ben due anni dalla richiesta, l'utente ancora attende l'attivazione di linea nuova da parte di Teletu, ma, da indagini effettuate, risulta titolare da tempo di altra linea telefonica, come si evince dalla schermata tratta da pagine gialle *on line*.

Per tutto quanto sopra espresso, la società resistente chiede il rigetto integrale delle richieste di parte istante e propone, a mero fine conciliativo, un indennizzo di € 150,00.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che, durante l'udienza di secondo grado, il legale dell'operatore ha offerto, a mero titolo conciliativo, la somma di € 1.000,00, che è stata rifiutata da controparte, perché ritenuta non congrua. Per il che, il fascicolo è stato trattenuto in decisione.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, sulla scorta della documentazione acquisita in atti, le domande di parte ricorrente appaiono prive di fondamento e, pertanto, non meritano accoglimento.

Quanto alle richieste di indennizzo per mancata attivazione dei servizi (voce/ADSL) con installazione nuova linea, si osserva che, stante quanto rappresentato e dimostrato dalla convenuta, il contratto di che trattasi non risulta venuto in essere, dal momento che l'utente non ha mai fornito gli estremi di un valido c/c (e il relativo codice IBAN) necessari per completare la richiesta di attivazione. Ne deriva, pertanto, che il contratto di che trattasi non si è mai perfezionato.

Di tale evenienza l'utente è stato informato, come risulta dagli atti prodotti a cura dell'operatore, ed, in ogni caso, questi, usando la normale diligenza, avrebbe potuto agevolmente verificare lo stato di avanzamento della pratica, consultando il sito *web* di Teletu, che l'istante aveva già utilizzato per l'inoltro *on line* della richiesta di attivazione qui in oggetto.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto dell'odierno ricorso;

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*";

RAVVISATA l'assoluta infondatezza e temerarietà dell'odierna istanza di definizione e preso atto della condotta, comunque, conciliativa dell'operatore nel corso di entrambi i procedimenti dinanzi a questo CoReCom;

RITENUTO che non ricorrono, nel caso di specie, i presupposti per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo per come formulate dall'odierno utente, sig. Pisano R., nell'odierna istanza di definizione nei confronti di Vodafone (già Teletu);

- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 6 luglio 2015

Il Responsabile del Procedimento
D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
f.to Aw. Rosario Carnevale