

Co.Re.Com. Cal /Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 110 DEL 13/07/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Guagliardi xxx c /Vodafone –n. utenze 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: *"a/ 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. 120 del 13 gennaio 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 19 gennaio 2015, prot. n. 2087, 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 a mezzo e- mail il 19 febbraio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTE le controdeduzioni prodotte dalla ricorrente trasmesse a mezzo e- mail il 18 febbraio 2015;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dalla odierna istante attiene a : 1) sospensione del servizio (linea voce/adsl), 2) storno totale e/o parziale delle fatture, 3) richiesta indennizzo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che:

- a) *"il 7 aprile 2014 mi veniva sospesa la linea ADSL ed il servizio voce in uscita"*;
- b) *"nella fattura AEO5765XXX, emessa il 29 aprile 2014 ... veniva addebitato l'importo per intento bimestre 24 febbraio 2014 - 23 aprile 2014"*;
- c) *"non avendo usufruito dei servizi per l'intero periodo contattavo il servizio clienti chiedendo uno storno, mai effettuato"*;
- d) *"anche la fatturazione successiva n. AEO8753XXX e n. AE11345XXX ... risultava integrale nonostante non fosse stato riattivato il servizio richiesto, con in più una penale per disattivazione"*;

La stessa sostiene di non aver mai richiesto la disattivazione dei servizi, ma di aver solamente chiesto lo storno delle fatture. Per ultimo, riferisce e che Vodafone ha proceduto alla disattivazione della linea in agosto con la conseguente perdita del numero che la stessa utilizzava per lavoro.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 3 novembre 2014, in atti.

L'istante chiede un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore al riconoscimento degli indennizzi per la sospensione del servizio fonia/adsl e per la perdita di numerazione. Inoltre, chiede lo storno totale delle fatture n. AEO8753XXX e AE11345XXX, nonché lo storno parziale della fattura n. AEO576XXX, e il conseguente annullamento della situazione creditoria nei confronti della società di recupero crediti, oltre il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La stessa, infine, nei termini assegnati, ha presentato memoria, trasmessa a mezzo e- mail il 18 febbraio 2015 ed acquisita in pari data.

La società convenuta respinge ogni responsabilità, insistendo per l'infondatezza dell'istanza di definizione inoltrata dall'istante, con ogni conseguenza di legge, precisando che l'utenza in questione è di tipo *"consumer e non business"*, che la linea è stata prima sospesa, solo in uscita, il 7 aprile 2014, e disattivata definitivamente il 7

agosto 2014, a causa della persistente morosità (riferita anche a periodi precedenti a quello oggetto di causa). Deduce altresì che sia la sospensione sia la successiva disattivazione sono state correttamente eseguite, dunque, precedute dalle comunicazioni hot line del 4 aprile 2014 e del 4 luglio 2014 ed, ai fini probatori, ha allegato sia la schermata dei preavvisi sia la schermata della posizione debitoria.

Deduce che il pagamento della fattura n. AEO2757XXX, di € 90,18 (che ha originato l'hot line), con scadenza 18 marzo 2014, è avvenuto il 26 agosto 2014 (con oltre cinque mesi di ritardo), e che, comunque, l'odierna ricorrente risultava morosa di altre tre fatture, precisamente delle fatture di aprile, giugno e agosto 2014. Difatti, a tutt'oggi, l'insoluto della istante ammonta ad € 157,45. Per ultimo precisa che negli archivi della società non risultano reclami scritti inoltrati dall'utente.

Quanto al comportamento delle parti, valutabili ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che all'udienza di discussione l'istante, regolarmente convocata, non compariva, dunque, il fascicolo veniva ritirato dal Responsabile del procedimento per la decisione.

NEL MERITO, relativamente alla sospensione della linea, la condotta di Vodafone va vagliata alla luce tanto del dato normativo quanto del dato fattuale.

Quanto al primo, va ricordato che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4. delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero sia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa, così recita il comma 1 del citato art. 5: "Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore....può disporre la sospensione del servizio ...", il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio.

Nel caso di specie, l'utenza è stata sospesa da Vodafone per morosità, dapprima solo in uscita il 7 aprile 2014, previo avviso sms, trasmesso tramite hot line il 4 aprile 2014. Rimasta inevasa la precedente comunicazione, il 4 luglio 2014 ha trasmesso all'utente il sms di sospensione amministrativa per morosità e contestualmente ha comunicato la nota di sospensione (spedita corrispondenza CACS). L'utenza in questione è stata disattivata definitivamente il 7 agosto 2014, previa comunicazione del 1 agosto 2014 (spedita corrispondenza CACS), come risulta dai messaggi allegati.

Vodafone ha dimostrato di avere fornito adeguata informativa in ordine alla sospensione della linea telefonica, mediante l'invio di sms di alert e hotline. Di conseguenza, in presenza del dovuto preavviso, la sospensione deve ritenersi legittima; per cui la domanda di indennizzo formulata dall'istante non merita accoglimento.

Parimenti, non merita accoglimento la domanda di perdita del numero telefonico. La ricorrente ha riferito che il suddetto numero veniva utilizzato per fini lavorativi, senza comprovare tuttavia l'eventuale pregiudizio subito. Inoltre, non ha dimostrato di aver reclamato nei confronti della Vodafone per ottenere la riacquisizione della numerazione andata persa e neppure di aver presentato istanza per l'avvio di un procedimento di urgenza (GU5), diretto all'attivazione del numero.

Pertanto, non avendo l'istante attivato diligentemente tutte le procedure per la riacquisizione della numerazione andata persa, si ritiene che sia stato violato il principio sancito dall'art. 1227 c. c., il quale impone al creditore (utente) di adoperarsi adeguatamente per diminuire il pregiudizio determinato dall'altrui inadempimento, disponendo al comma 2, che "il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza".

Analogamente, non si accolgono le richieste di storno formulate dall'istante. In particolare, non si accoglie la richiesta di storno parziale della fattura n.AE05765XXX, emessa il 29 aprile 2014, poiché la Vodafone ha dimostrato di aver sospeso la linea voce solo in uscita il 4 aprile 2014, né si accolgono le richieste di storno integrale della fattura n. AE08753XXX, emessa il 26 giugno 2014, in cui è stato addebitato solo il contributo bimestrale "dell'adsl tutto flat"(oltre le spese di spedizione e l'iva) e della successiva fattura n. AE11345XXX, emessa il 20 agosto 2014, in cui è stato addebitato un costo di disattivazione di € 35,00, peraltro, inferiore rispetto ai costi di disattivazione previsti nella tabella riepilogativa pubblicata sul sito di Vodafone ed approvata dall'Agcom nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dei costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto

dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Per ultimo, si evidenzia che nella predetta fattura, Vodafone ha restituito alla cliente una somma di € 20,00, sotto la voce "Restituzione anticipo chiamate".

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" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...", le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

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

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Di rigettare integralmente per i motivi di cui in premessa, l'istanza della signora Guagliardi L. ;
- 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, 13 luglio 2015

Il Responsabile del Procedimento
Avv. Antonia Repaci

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
Avv. Rosario Carnevale