

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 86 DEL 09/06/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(xxx Bruno/Vodafone Omnitel xxx – utenza n. xxx; 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. 5218 del 5 febbraio 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 12 febbraio 2015, prot. n. 6586, 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 memoria difensiva e gli allegati prodotti dalla società convenuta nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene a : 1) mancato rispetto delle condizioni di contratto; 2) addebito somme in fattura.

Al riguardo, il ricorrente riferisce di avere richiesto, in data 24 giugno 2014, l'attivazione dell'offerta "Relax mini" sull'utenza mobile in oggetto, al costo di € 50,00 a titolo di anticipo conversazioni e di € 14,00/mese. L'offerta prevedeva la consegna di uno smartphone al costo di € 6,00, senza ulteriori addebiti, nonché di una chiavetta wifi a costo zero, oltre all'attivazione dell'ADSL sul numero di utenza fissa in oggetto.

Riferisce, altresì, di avere ricevuto una prima fattura Vodafone dell'importo di € 168,22, con addebiti superiori a quanto pattuito; di avere inoltrato reclamo, rimasto privo di riscontro.

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 14 gennaio 2015, in atti.

L'istante chiede:

- 1) l'annullamento del contratto;
- 2) l'annullamento della posizione debitoria ed il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;
- 3) l'indennizzo per attivazione del servizio a costo superiore rispetto a quanto pattuito;
- 4) l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
- 5) il rimborso delle somme non dovute.

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

Con riferimento all'utenza mobile in oggetto, l'operatore ne conferma l'attivazione alla data del 24 giugno 2014, con adesione all'offerta "Relax Mini", precisando che, nella medesima data, l'utente ha sottoscritto un contratto riferito anche a prodotti fissi, adsl, wi fi ed all'acquisto di due apparati, come da documenti prodotti agli atti.

L'operatore conferma che le condizioni contrattuali sono state correttamente applicate, come si evince dal raffronto tra la brochure e le fatture. Da un esame delle fatture si rileva il costo mensile dell'offerta "Relax Mini", pari ad € 29,00/mese, oltre il costo dell'offerta extra 2Gb, pari ad € 8,20/mese per l'acquisto dell'apparato ed il costo dell'adsl, pari ad € 19,00/mese, al netto degli sconti. Le fatture riportano anche il costo dell'offerta multidevice (€ 8,20/mese); il costo rateale per l'attivazione del fisso, della Vodafone station ed il contributo wifi, nonché i servizi ed il traffico non incluso nell'offerta.

Quanto al mancato reclamo, l'operatore dichiara e dimostra di avere gestito la pratica, riscontrando il reclamo dell'utente.

Precisa che l'utente ha maturato un insoluto pari ad € 196,70, di cui sollecita il pagamento.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

In replica alla difesa del convenuto, l'istante asserisce che non è stata fornita prova della esatta informazione al cliente circa i costi contrattuali ed attribuisce a difetto di trasparenza informativa gli equivoci che ne sono derivati ed hanno indotto in errore il medesimo. Ribadisce di avere provveduto alla contestazione delle fatture, senza ricevere risposta alle richieste di chiarimento e di avere richiesto la risoluzione contrattuale, rendendosi disponibile alla restituzione della chiavetta, del router e dello smartphone ricevuti in comodato d'uso. Insiste in tutte le richieste, deduzioni e conclusioni rassegnate nell'atto introduttivo.

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 all'udienza di secondo grado, il ricorrente non è comparso; sicché il fascicolo è stato ritirato per la decisione;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, si rileva quanto segue: sebbene il ricorrente lamenti il mancato rispetto, da parte di Vodafone, delle condizioni di contratto e, di conseguenza, addebiti in fattura di importo superiore ai costi concordati, tutta la documentazione prodotta dall'operatore rende evidenza del contrario, ovvero della corrispondenza tra le condizioni applicate e quelle contenute nell'offerta, a suo tempo, sottoscritta dall'utente. In altri termini, a fronte di generiche lamentele dell'utente in relazione all'asserita modifica delle condizioni contrattuali, l'operatore ha esibito, a riprova di quanto dallo stesso affermato, la proposta di abbonamento, le fatture con l'indicazione in dettaglio di ogni singola voce di costo e le brochure informative riferite ai prodotti attivati.

Anche il reclamo dell'utente risulta gestito nei termini contrattuali ed in forma scritta e motivata.

Per quanto sopra, non ravvisando alcun inadempimento contrattuale nella condotta dell'operatore convenuto e nella gestione della pratica riferita al cliente, deve concludersi per il rigetto del presente ricorso;

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

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo/rimborso/storno, per come formulate dal sig. Bruno P. con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Vodafone Omnitel;
- 2) Il ricorrente ha facoltà di 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, 9 giugno 2015

Il Responsabile del Procedimento
D.ssa Caterina Romeo

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