

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 154

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Patitucci xxx c/ VODAFONE OMNITEL

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 10/7/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

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

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

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

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" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

le istanze del 6 e del 24 maggio 2013 rispettivamente acquisite ai prot. Co.Re.Com. Calabria n. 20828 e n. 24237, con le quali il sig. xxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione delle controversie in essere con la Società Vodafone Omnitel, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

le note del 15 maggio 2013 (prot. n. 226478 e del 30 maggio 2013 n. 25236, con le quali il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

la nota del 13 giugno 2013 (prot. n. 27829), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 18 del summenzionato Regolamento, la riunione dei procedimenti finalizzata alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con le istanze di definizione, sopra indicate, il sig. xxx, promuoveva dinanzi a questo Co.Re.Com. due procedimenti nei confronti della Società Vodafone Omnitel.

In particolare, le doglianze riguardano:

- 1) Sospensione servizio "free sandy" – inadempimento contrattuale e mancata risposta ai reclami.

L'istante precisa:

- di aver avuto da parte dell'operatore una rimodulazione del piano tariffario senza alcuna richiesta;
- di aver contestato la suddetta procedura, tramite raccomandata a/r (ricevuta dall'operatore il 31 ottobre 2012) e di aver reclamato più volte a tal proposito, senza esito;
- di aver avuto comunicazione da parte della Vodafone, tramite un sms, della sospensione del servizio "free sandy", dal 1° aprile.

Nonostante le numerose segnalazioni all'operatore, non avendo mai ricevuto alcuna risposta, il ricorrente si è determinato ad adire questo Co.Re.Com., avviando, tentativi di conciliazione, conclusi entrambi con verbale di mancata conciliazione.

Successivamente, in data 6 e 24 maggio 2013, ha chiesto a questo Co.Re.Com. di definire l'odierna controversia, al fine di ottenere: "il ripristino del precedente piano tariffario, ripristino del servizio "Fare Sandy" un indennizzo pari a € 500,00 e spese di procedura".

In seguito all'avvio dei presenti procedimenti, giuste note del 15 e del 30 maggio 2013, con cui il Co.Re.Com. ha chiesto alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, solo l'operatore ha prodotto, nei termini procedurali, memoria difensiva a supporto della propria posizione.

L'operatore, contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'istante e rileva l'infondatezza delle pretese di controparte, di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando, che:

- *"l'utente ha proposto due istanze di definizione che si riferiscono alla medesima contestazione (presunta rimodulazione tariffaria comunicata tramite sms), ed alla stessa utenza";*
- *"che il comportamento tenuto da Vodafone è legittimo, in quanto le condizioni generali di contratto della Vodafone, prevedono che il gestore può procedere alla rimodulazione tariffaria dando comunicazione al cliente che ha 30 giorni di tempo per recedere dal contratto senza alcun addebito a titolo di penale";*
- *"le richieste di ripristino del piano tariffario modificato e d'indennizzo per mancata risposta ai reclami, non possono essere accolte".*

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che entrambe le istanze presentate il 6 e 24 maggio 2013, soddisfano i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento e sono pertanto proponibili ed ammissibili.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale, ai fini della liquidazione delle spese di procedura, come si evince dai verbali agli atti: le parti hanno aderito alle udienze di conciliazione senza raggiungere alcun accordo.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

2.1 Sull'inadempimento contrattuale e sulla sospensione del servizio "Free Sandy".

Il disservizio lamentato dal ricorrente consiste nell'inadempimento contrattuale da parte dell'operatore Vodafone, nello specifico ha evidenziato la presunta rimodulazione unilaterale del piano tariffario.

L'istante a tal uopo assume che:

- *"a sua insaputa - l'operatore ha rimodulato il proprio piano tariffario";*
- *"con raccomandata a/r del 31 ottobre 2012, ha contestato la suddetta violazione, diffidando la società a procedere alla rimodulazione del piano";*
- *"non ha mai ricevuto risposta a tal proposito da parte della società".*

Nel caso di cui trattasi necessita evidenziare che l'istante si è solo limitato -genericamente- a descrivere i fatti oggetto dell'istanza di cui trattasi, non allegando all'istanza né il contratto sottoscritto, né altra documentazione a supporto di quanto sostenuto.

Ha specificato di aver inviato il 31 ottobre 2012, una missiva con la quale ha proceduto alla contestazione della rimodulazione del piano tariffario, ma non ha mai fornito prova dell'invio di essa.

Anche in merito al piano tariffario, le richieste di indennizzo, non sono supportate da alcuna documentazione, atta a dimostrare il cambiamento posto in essere abusivamente da Vodafone (ad esempio: fatture o altra documentazione comprovante i piani tariffari).

L'istante si è limitato a dichiarare solamente d'aver subito: *"sospensione dal 1° aprile free sandy"*, e anche in questo caso è stato generico, non preciso, non avendo neanche specificato i giorni di reale disservizio/sospensione e la fine dello stesso.

Anche l'operatore, non ha prodotto nulla in merito.

Quindi, non avendo entrambe le parti, fornito elementi adeguati a questo Comitato, per comprovare quanto richiesto con le istanze di definizione, valutata la scarsa documentazione probatoria, considerata ancora la genericità delle istanze presentata dall'istante, si ritiene di rigettare le richieste formulate dall'istante.

2.2 Sulla mancata risposta ai reclami.

Per quanto riguarda la risposta ai reclami, l'istante, lamenta di non aver avuto alcun riscontro.

Quanto alla richiesta dell'utente di indennizzo da mancata risposta ai reclami, si rileva che l'art. 8 della delibera Agcom 179/03 stabilisce che occorre garantire agli utenti la possibilità di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, per malfunzionamenti o inefficienze dei servizi, e che è fatto obbligo agli operatori di assicurare la tracciabilità degli stessi reclami, per dimostrare l'esistenza delle segnalazioni da parte degli utenti e dare riscontro ai reclami medesimi entro i termini stabiliti dalle rispettive Carte dei servizi degli operatori.

La risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esauritivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, l'istante segnala solo di aver inviato una raccomandata a/r all'operatore Vodafone il 31 ottobre 2012, non dimostrando però documentalmente tale reclamo, relativo all'oggetto dell'istanza (GU14).

Per tali ragioni non si accoglie la richiesta di indennizzo, formulata dall'istante, per la mancata risposta ai reclami.

3 Sulle spese di procedura.

L'art. 19 al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli 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, l'udienza di conciliazione si è conclusa con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti, mentre nel presente procedimento il ricorrente oltre ad essere stato generico e vago non ha prodotto alcunché.

Per tali motivi, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

1) Il rigetto di tutte le domande, avanzate dal sig. xxx;

2) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259";

3) La presente delibera 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;

4) La presente delibera 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'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale