

Prot. N. Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.32

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxxx c/ Vodafone Omnitel xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 19/03/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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- Corecom" 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.;

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 Corecom 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/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 20/9/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 44708, con cui il ricorrente xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Vodafone Omnitel xxx., 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/O7/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 29/9/2011 (prot. n. 46163), con cui 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 52303 del 7/11/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 24/11/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 24/11/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, xxxxx, nella qualità di cessionario di contratto di abbonamento con l'operatore Vodafone Omnitel, dichiara di avere sottoscritto, in data 27/7/2010, un modulo di richiesta di voltura del contratto di abbonamento e deposita, agli atti, un esemplare cartaceo, debitamente sottoscritto, in cui sono riportati i dati societari dell'azienda cedente (xxxxx), i dati societari dell'azienda cessionaria (xxxxx), il nominativo dei rispettivi legali rappresentanti, le sedi legali ed i relativi numeri di partita iva.

L'istante lamenta, pertanto, che, nonostante tale richiesta, la pratica di voltura non veniva correttamente gestita da parte dell'operatore Vodafone e che, trattandosi di utenze business, aveva riscontrato l'esistenza di errori nell'emissione delle fatture; più precisamente, riferisce di avere riscontrato un errore nella trascrizione della nuova partita iva e che, non avendo ottenuto in proposito risposte esaurienti dagli operatori del call center, aveva deciso di interrompere il pagamento di alcune fatture, addebitando tale morosità al comportamento inadempiente dell'operatore medesimo.

Esperito inutilmente il tentativo di conciliazione, in data 29/7/2011, la società summenzionata depositava istanza con richiesta di definizione della controversia nei confronti dell'operatore Vodafone; in quella occasione chiedeva lo storno delle fatture n. xxxxx del 6/10/2010, di euro 488,90 e n. xxxxx del 8/12/2010, di euro 602,72 ed il risarcimento dei danni conseguenti alla mancata voltura del contratto di che trattasi.

La società resistente, invitata a produrre memorie e documentazione in sua difesa, ha negato ogni responsabilità nella vicenda, asserendo di non aver evaso tempestivamente la prima richiesta di subentro, perché il cliente non aveva inviato la documentazione all'uopo necessaria, ed ha, anzi, precisato di avere effettuato, a titolo di *caring*, un accredito in favore della società istante.

In seguito, Vodafone dichiara di avere gestito un subentro parziale, aderendo alla richiesta del cliente, limitatamente a due delle cinque sim di cui lo stesso è titolare e produce prova di quanto affermato, depositando agli atti una copia del contratto di cessione, sottoscritto in data 27/7/2010, dal quale risulta che cedente è xxxxx e cessionario è xxxxx. Dunque, i dati societari dell'azienda cedente e quelli della cessionaria non corrispondono a quanto dichiarato dalla parte istante. Quest'ultima **non risulta cessionaria del contratto di abbonamento di che trattasi.**

Il contratto di cessione è, invece, relativo a due sim voce di titolarità del medesimo cliente; infatti Vodafone sostiene che il subentro in questione è parziale, è riferito alle due sole utenze mobili e che le stesse risultano esportate verso altro gestore in data 23/11/2010.

Per tutto quanto sopra, chiede il rigetto integrale delle richieste del ricorrente, sostenendo che le stesse sono totalmente infondate. Ad ulteriore riprova di quanto argomentato, produce agli atti un "report", dal quale risulta che effettivamente le sim in questione sono state esportate verso altro operatore il 23/11/2010.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Le parti hanno presenziato entrambe, sia alla fase conciliativa, sia all'udienza di discussione relativa al procedimento odierno, senza pervenire ad alcun accordo.

Preliminarmente si rileva che la richiesta di risarcimento di parte ricorrente non può trovare accoglimento, in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze di questo Comitato, ai sensi dell'art. 19 della delibera Agcom 173/07/Cons.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia si incentra sul lamentato disservizio da mancata voltura del contratto di abbonamento de quo, con conseguente richiesta di storno delle fatture di cui in premessa.

All'esito dell'istruttoria, si è accertato che le argomentazioni di parte ricorrente risultano integralmente confutate dall'operatore, con prove a sostegno della propria posizione. La stessa documentazione esibita dal ricorrente è confutata da documentazione di segno opposto fornita dall'operatore, dalla quale risulta che i soggetti (cedente e cessionario) coinvolti nel subentro di che trattasi non sono gli stessi soggetti indicati dall'istante e se ne ricava che l'istante non risulta cessionaria del contratto di abbonamento in questione. Vodafone esibisce, a riprova di quanto sostenuto, copia della visura camerale della CCIA di Vibo Valentia e produce adeguata documentazione, da cui risulta la veridicità di quanto dalla stessa affermato, di cui si è diffusamente dato conto in premessa.

In considerazione di quanto sopra, si ritiene che la domanda di parte istante non possa trovare accoglimento, in quanto totalmente infondata.

Ritenuto, per quanto sopra, che l'odierno ricorso debba essere rigettato e che non ricorrano le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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) Di rigettare integralmente le richieste di parte istante, formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento, in quanto l'operatore Vodafone Omnitel xxx. ha fornito adeguate giustificazioni in relazione agli addebiti ad esso contestati;
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

- 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 Corecom 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.

Il Responsabile del procedimento
d.ssa Caterina Romeo

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

f.to Avv. Rosario Carnevale