

## **Co.Re.Com. Cal/Ro**

### **DELIBERAZIONE N.211**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Caravelli Xxxxx c/ Vodafone Omnitel xxx.

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 14/11/2013, 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;

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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 13 giugno 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 27896, con cui il Sig. Caravelli 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 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 20 giugno 2013 (prot. n. 29121), 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;

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

Considerato quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'istante, sig. Caravelli Xxxxx, titolare dell'utenza di rete mobile con numero xxxxx, attiva con operatore Vodafone, ha chiesto la definizione della controversia in atto, lamentando l'attivazione di un servizio non richiesto, denominato Promo Mobile Internet, al costo di € 3,00 al mese.

In relazione a detta controversia è stato promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi con esito negativo per mancato accordo tra le parti, come attestato dal verbale di mancata conciliazione del 10 giugno 2013.

L'istante chiede a questo Co.Re.Com. un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore al pagamento, in suo favore, di un indennizzo di € 500,00 ed al rimborso dei costi del servizio, oltre al ristoro per le spese di procedura.

La società Vodafone Omnitel, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, rappresentando che il servizio di che trattasi risulta essere stato attivato il 27 marzo 2013, a seguito di richiesta telefonica inoltrata, tramite servizio clienti, in pari data, alle ore 17,57, ed allega, a riprova di quanto dedotto, la schermata del contatto telefonico.

In particolare, la resistente rappresenta che l'offerta prevedeva 250 mb di internet settimanali, con promozione valida per un mese e possibilità di rinnovo, allo scadere del mese di offerta, al costo di € 3,00 settimanali. La promozione, attivata il 27 marzo 2013, scadeva il 24 aprile 2013.

In data 5 maggio 2013, risulta inoltrata richiesta di disattivazione del rinnovo automatico della promozione; in pari data è stata eseguita la disattivazione, come richiesto dal cliente (allega dati identificativi dell'utenza, identificativo richiesta e relative schermate).

Conclusivamente, la società resistente chiede il rigetto dell'odierno ricorso, insistendo per la sua totale infondatezza.

### **Motivi della decisione**

#### **1. In tema di rito.**

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che le stesse hanno aderito al tentativo di conciliazione, sebbene non abbiano raggiunto alcun accordo.

Nel corso del procedimento di secondo grado si è omessa l'audizione delle parti, ritenuta ininfluyente, e la questione è stata portata in decisione.

## 2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente lamenta l'attivazione di un servizio non richiesto e chiede il rimborso dell'indebito ed un ulteriore indennizzo.

Ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo è vietata la fornitura di servizi di comunicazione elettronica in mancanza di una espressa richiesta da parte del cliente; nel caso di attivazioni non richieste, l'operatore non deve pretendere il pagamento ed è tenuto a ripristinare la situazione precedente, sopportando tutti i relativi costi di disattivazione. Tale principio è ribadito dalla delibera Agcom n. 664/06/Cons, art. 3.

Nel caso di specie, tuttavia, la società resistente respinge ogni addebito, eccependo, con prove a sua difesa, che il servizio contestato è stato richiesto dal cliente e che, appena inoltrata la richiesta di disdetta, è stato immediatamente disattivato. Allega le schermate dei contatti intercorsi tramite il servizio clienti ed il riepilogo di attivazioni/disattivazioni/addebiti e ricariche.

La documentazione esibita dimostra la buona fede dell'operatore resistente in ordine alla controversia *de qua*; per altro verso, al di là di generiche affermazioni, l'istanza del ricorrente è carente di prove documentali.

Tanto premesso, in base alle risultanze istruttorie ed alla documentazione in atti, non ravvisandosi, a carico del gestore Vodafone, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale in relazione ai fatti contestati, e ritenuto, per quanto sopra, che la società convenuta abbia dimostrato la correttezza del proprio operato, si conclude per il rigetto delle pretese indennitarie/di rimborso di parte istante.

## 3. Sulle spese di procedura

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

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., 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. Mangano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

- 1) Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, il rigetto delle richieste di indennizzo/rimborso/storno avanzate dal sig. Caravelli Xxxxx con l'odierna istanza di definizione della controversia;
- 2) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "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 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.

**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