

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 44

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gigliotti xxxxx/Vodafone Omnitel B.V. - utenza n. xxxxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06/05/2015, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

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

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

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;

il 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.;

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, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della 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. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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 dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 19 dicembre 2014 ed acquisita al prot. n. 53479;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il seguente disservizio (fatturazioni indebite) nei confronti della Società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 7 ottobre 2011, aderiva all'offerta "ADSL Tutto Flat" dell'operatore Vodafone;
- b. in data 27 novembre 2012, aderiva ad un'offerta dell'operatore Fastweb e richiedeva, contestualmente la migrazione dell'utenza verso il nuovo gestore; si avvedeva, tuttavia, che Vodafone continuava ad emettere fatture e a prelevare somme dal proprio c/c bancario anche dopo la data del 29 novembre 2012 (e precisamente, dal mese di gennaio 2013 al mese di novembre 2014).

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto il rimborso degli importi prelevati da Vodafone dal proprio conto corrente durante il suddetto periodo, per la complessiva somma di € 1.067,59.

Il tentativo di conciliazione, promosso nei confronti di Vodafone e tenutosi in data 12 dicembre 2014, si è concluso con esito negativo, come da verbale in atti.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza della domanda avversaria, per il fatto che, allo stato, la migrazione verso l'altro OLO non risulta espletata, per come si evince dalla schermata di sistema, in atti, ed evidenzia, altresì, che, nella causazione del danno che qui si lamenta, non possa negarsi la responsabilità concorrente dell'utente, atteso che egli ha proposto reclamo, per i fatti di che trattasi, a distanza di oltre due anni dal verificarsi dell'evento.

In via subordinata, la convenuta ha chiesto che si valutasse eventualmente l'opportunità di estendere l'istruttoria al gestore Fastweb e, comunque, per mero spirito conciliativo, nella memoria di difesa e nel corso dell'udienza di discussione, ha offerto a controparte, che non ha accettato, il rimborso dell'importo di € 600,00, insistendo, in mancanza di accordo, per il rigetto integrale del presente ricorso.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dal ricorrente appaiono infondate e devono essere respinte per le ragioni che seguono.

L'istante sostiene di avere migrato l'utenza *de qua* verso l'operatore Fastweb e, di conseguenza, lamenta il protrarsi dell'indebita fatturazione da parte di Vodafone dal mese di gennaio 2013 al mese di novembre 2014, ovvero per complessivi 23 mesi; per il che, chiede il rimborso di tutti gli importi (erroneamente) addebitati da Vodafone, per la complessiva somma di € 1.067,59.

La richiesta non merita accoglimento: in primo luogo, la documentazione prodotta dal ricorrente non consente di affermare con certezza l'esistenza stessa del contratto concluso con l'operatore Fastweb, riguardante il passaggio dell'utenza verso quest'ultimo, dal momento che, a beneficio di questa istruttoria, viene esibita copia di una proposta di abbonamento, datata 29/11/2012, ma non sottoscritta dal cliente ed incompleta nel suo contenuto (infatti, dal documento prodotto, non si evince nemmeno quale sia l'oggetto della proposta contrattuale di Fastweb).

In secondo luogo, da un esame della schermata di sistema esibita da Vodafone, si evince che la migrazione verso Fastweb non risulta, allo stato, espletata e che la linea *de qua* è rimasta attiva sui sistemi Vodafone. Peraltro, considerato il lungo lasso di tempo intercorso dalla richiesta di migrazione al deposito dell'istanza di conciliazione, ed in mancanza di qualsivoglia altro reclamo/sollecito, in data antecedente e successiva, da parte del cliente, non è dato capire se permanga, da parte del medesimo, un interesse attuale per la migrazione suddetta.

Quanto agli addebiti mensili da parte di Vodafone sul proprio conto corrente, l'utente ne contesta la debenza con considerevole ritardo rispetto al verificarsi dell'evento; infatti, senza avere mai reclamato in data antecedente, avanza richiesta di rimborso di tutte le fatture emesse da Vodafone nel periodo gennaio 2013- novembre 2014, proponendo istanza di conciliazione soltanto in data 2 dicembre 2014. Infatti, anteriormente a detto periodo non risulta, agli atti, alcun reclamo /segnalazione /contestazione da parte del cliente in ordine all'indebita fatturazione. Analogamente, durante il periodo in questione, non risulta che l'utente avesse mai manifestato alla propria banca la volontà di revoca dell'addebito automatico delle fatture Vodafone. Infine, non esibisce, a fine probatorio, alcuna fattura emessa da Vodafone, al fine di permettere una più approfondita indagine istruttoria in ordine alla natura, all'entità ed alla legittimità delle somme contestate; ciò posto, la domanda attorea risulta generica, indeterminata e sprovvista di alcun elemento probatorio.

Il quadro fattuale sopra delineato induce piuttosto a concludere che l'istante abbia dimostrato, per lungo tempo, un assoluto disinteresse per la questione, contribuendo, in tal modo, con la propria inerzia, ad accrescere il pregiudizio che oggi lamenta. Non può sottrarsi, alla luce del precetto normativo (art. 1227 c.c.) e del consolidato orientamento giurisprudenziale, fatto proprio anche dall'Agcom, che, qualora si accerti il concorso di colpa dell'utente-creditore nella causazione del danno, l'eventuale indennizzo spettante al medesimo debba essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa o, nei casi più gravi, non dovuto affatto.

All'esito dell'istruttoria, non è emersa alcuna prova certa dell'esistenza del disservizio lamentato dal ricorrente; inoltre, si ravvisa, nella condotta del medesimo, una notevole inerzia nell'avvio delle procedure di reclamo e di risoluzione della controversia; tutto ciò considerato, deve concludersi per il rigetto della domanda di rimborso di parte istante.

Ritenuto che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, considerato che, nonostante l'infondatezza del ricorso, l'offerta formulata dall'operatore, a titolo meramente conciliativo, è stata rifiutata da parte utente;

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

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) Il rigetto della domanda di rimborso avanzata dal sig. Gigliotti G. M. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Vodafone Omnitel;
- 2) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

- 4) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale