

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.45

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Longo xxxxx/ Vodafone Omnitel xxx - 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 23 dicembre 2014 ed acquisita al prot. n. 53792;

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 (addebito somme in fattura) nei confronti della Società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, il legale dell'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 26 giugno 2014 stipulava, presso un punto vendita Vodafone, un contratto che prevedeva un pacchetto (fonia+adsl) sul numero fisso in oggetto + l'attivazione di un numero mobile, al costo di € 29,90/mese;
- b. al ricevimento della prima fattura, di € 103,86, si notavano addebiti relativi ad un numero di utenza mobile sconosciuto all'odierno istante ed importi per servizio "super ADSL", associato alla numerazione di rete fissa, che il ricorrente dichiara di non aver pattuito.

Il tentativo di conciliazione, esperito in data 25 novembre 2014, non sortiva esito positivo, come da verbale in atti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a. l'annullamento della fattura di cui in premessa;
- b. l'applicazione delle condizioni economiche pattuite e, pertanto, l'addebito mensile di € 29,90.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza dell'odierna istanza di definizione della controversia, per il fatto che l'utente ha sottoscritto due distinti contratti di fornitura con l'operatore Vodafone, come si evince dalle proposte di abbonamento, agli atti.

Più precisamente, il primo contratto risulta sottoscritto in data 22 luglio 2013 ed è relativo all'offerta Internet Go Special, attivata su un numero di utenza mobile, al costo di € 15,00/mese (€ 12,39 + IVA), rinnovabile mese per mese, salvo disdetta. Come si evince dalla proposta allegata in atti, con la sottoscrizione di detto contratto, l'utente ha attivato anche la promozione Vodafone Rete Sicura. Il traffico riportato nelle fatture prodotte attesta che l'utente ha sempre utilizzato tale servizio. Inoltre, i conti telefonici sono sempre stati pagati, senza che mai, il medesimo, avesse finora avanzato reclami né disconosciuto l'esistenza dell'utenza suddetta.

Quanto al secondo contratto, lo stesso risulta sottoscritto in data 26 giugno 2014, come da proposta in atti, e si riferisce all'offerta Super ADSL, attivata sul numero di rete fissa in oggetto, al costo di € 29,00/mese, oltre al traffico non compreso nel canone.

Ne consegue che le fatture, inizialmente riferentisi al solo numero mobile (relativo al primo contratto), a far data dal 27 giugno 2014, riportano anche i costi dell'utenza fissa.

L'operatore sostiene che i conti telefonici emessi sono corretti e conformi ai contratti sottoscritti dall'utente e che, avendo riscontrato il di lui reclamo (come da nota di riscontro, in atti), ha evidenziato la legittimità della fatturazione e del proprio operato.

Per tutto quanto sopra, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente respinte per le ragioni che seguono.

La società, in merito alla richiesta di storno/rimborso degli importi contestati, ha dato prova della legittimità del proprio operato, atteso che ha fornito entrambi i contratti sottoscritti dal ricorrente, confutando le affermazioni del medesimo. Inoltre, dall'esame delle fatture, si evince la regolarità degli addebiti e la conformità alle condizioni economiche, a suo tempo, pattuite. Entrambi i contratti risultano intestati all'odierno utente e da questi sottoscritti con firma autografa.

Va da sé che la fattura che qui si contesta riporta addebiti, rispettivamente, per il contratto sottoscritto nel mese di luglio 2013 (relativo al numero mobile, che tuttavia, il cliente dichiara di disconoscere), e per il contratto sottoscritto nel mese di giugno 2014 (relativo all'utenza di rete fissa, in oggetto).

Si evidenzia, inoltre, come correttamente rilevato dall'operatore convenuto, che l'utente ha, finora, utilizzato il servizio che qui contesta, dal momento che il numero telefonico (che dichiara di disconoscere) ha generato traffico e che i conti telefonici sono sempre stati pagati, senza che mai, il ricorrente, avesse avanzato reclami al riguardo.

Infine, con nota dell'8 settembre 2014, Vodafone ha riscontrato il reclamo dell'utente, confermandogli la correttezza degli addebiti ed invitandolo ad esercitare, in piena autonomia, il recesso dal contratto, qualora non più interessato alla sua prosecuzione.

In ragione del quadro fattuale sopra delineato e sulla scorta della documentazione probatoria acquisita, si conclude per l'infondatezza dell'odierno ricorso e per il rigetto delle domande proposte.

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. Manganaro, 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 delle richieste avanzate dal sig. Longo 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