

DELIBERA N. 15

**XXX DASCOLA / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/120722/2019)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 18/10/2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies

legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA l'istanza di XXX DASCOLA del 09/05/2019 acquisita con protocollo n. 0200180 del 09/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata attivazione dei servizi previsti in contratto, rappresentando che: “nel mese di gennaio 2018 un agente della società Vodafone si recava presso l'associazione e gli proponeva di attivare il servizio - Movylo -, che prevedeva numerose soluzioni per il digitale per aumentare la vendita dei propri prodotti e la pubblicità con i clienti (...) gli veniva proposta anche l'attivazione di due schede sim collegate al tablet che veniva consegnato per il servizio Movylo. Tuttavia, le suddette sim la 3493859XXX e la 3497723XXX non venivano mai attivate (...) lo stesso agente della Vodafone non riusciva a configurarle con il tablet, né ad attivarle... dopo numerosi reclami al call center della società Vodafone ... decideva di recedere dal contratto ed inviava una raccomandata A/R pervenuta alla Vodafone in data 31 maggio 2018”. In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. l'indennizzo per mancata attivazione “del servizio e delle schede sim dal mese di gennaio al mese di maggio 2018”; 2. la “disdetta senza alcun costo e/o penale”; 3. l'annullamento delle fatture insolute; 4. il ritiro della pratica di recupero crediti; 5. il risarcimento dei danni per il disservizio subito.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 4 aprile 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando, in via preliminare, l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni, giacché non rientra tra le materie di competenza del Co.Re.Com.. Nel merito ha evidenziato l'assenza di reclami e di documentazione a sostegno della domanda. In particolare, ha rappresentato che: a) il 21 dicembre 2017, l'istante ha sottoscritto un contratto che prevedeva l'attivazione del servizio digitale denominato “Mavylo”, unitamente a due sim dati ad esso collegate, e

l'acquisto di un tablet "Vodafone Smart"; b) tali servizi sono stati regolarmente attivati, da come si evince dall'analisi delle fatture prodotte, in cui è riportato il traffico dati effettuato dalle sim in contestazione, che sconfessa l'assunto di parte avversaria riguardo la mancata attivazione dei servizi tout court; c) in atti non risultano inviati reclami all'operatore, e nemmeno risulta depositata l'istanza GU5, finalizzata all'attivazione dei servizi contestati, evidenziando così il comportamento omissivo dell'istante; Per ultimo, ha messo in evidenza che l'istante ha una morosità di euro 1.024,91, come risulta dalla situazione contabile allegata. Invero, nelle quattro fatture prodotte sono compresi i costi per i servizi attivati, le rate dell'apparato mobile e i costi addebitati per il recesso anticipato.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto dell'istanza, perché infondata sia in fatto sia in diritto.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 30 settembre 2019, l'istante, a mezzo del proprio delegato, si è riportato alla domanda iniziale, insistendo nelle richieste già formulate. L'operatore, dal canto suo, ha offerto, pro bono pacis, la rateizzazione dell'insoluto esistente, riducendolo ad euro 900,00 (novecento/00), da corrispondere in tre rate mensili, di euro 300,00 (trecento/00) ciascuna, ma il delegato della ricorrente ha rifiutato. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva l'inammissibilità della richiesta di parte istante di risarcimento, giacché l'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.ii., rubricato "Decisione della controversia" al punto 4 stabilisce che: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"; mentre al punto 5 stabilisce che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Perciò, la domanda dell'istante di risarcimento non può trovare accoglimento in questa sede.

Alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, la domanda de qua non può essere accolta perché generica e indeterminata. Difatti, l'istante ha lamentato la mancata attivazione del servizio digitale denominato "Mvylo" e delle due sim dati ad esso

collegate, senza allegare nessun documento utile a provare l'asserto, lasciando la domanda del tutto indeterminata. E in più, non ha ritenuto opportuno precisare la domanda, neppure al momento della presentazione delle memorie di replica. L'operatore, dal canto suo, ha evidenziato che in ordine alla mancata attivazione dei servizi di cui l'utente si duole, non risultano né reclami antecedenti alla data di proposizione dell'istanza di conciliazione, né risulta depositata l'istanza cautelare – GU5 – finalizzata all'immediata attivazione dei servizi. In ragione di quanto appena espresso, considerata l'assoluta genericità e indeterminatezza dell'istanza, tenuto conto della difesa dell'operatore, il quale ha provato l'attivazione dei servizi contestati, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e, quindi, per il rigetto integrale del ricorso.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Dascola XXX nei confronti della società Vodafone Italia XXX
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Reggio Calabria, 18 ottobre 2019

IL PRESIDENTE

Firmato da:ROTTA GIUSEPPE
Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom Calabria
Luogo:Reggio Calabria
Data: 18/10/2019 12:45:39