

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 194 DEL 11-05-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Toscana xxxx/Vodafone Italia xxx – utenza n. xxxxx

IL DIRETTORE

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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 Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 37538 del 22 luglio 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 6 agosto 2015, prot. n. 39266, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 7 settembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine assegnato da questo Corecom, ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) l'addebito di fatture Vodafone, emesse indebitamente, in quanto successive alla migrazione dell'utenza verso altro operatore; 2) la mancata gestione del reclamo scritto, datato 9 giugno 2015.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 14 luglio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- a) lo storno delle fatture (n. 65700XXXXX n. 6570XXXXXX, entrambe di € 32,48), in quanto successive alla portabilità dell'utenza; l'annullamento delle ulteriori fatture, eventualmente emesse in relazione al contratto *de quo*;
- b) un equo indennizzo per mancata risposta al reclamo ed un risarcimento per i disagi subiti;
- c) il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie e chiedendone il rigetto.

Quanto alla migrazione, Vodafone asserisce di non avere mai ricevuto, dal gestore *Recipient*, Telecom Italia, la comunicazione dell'avvenuto passaggio dell'utenza, per come si evince dalla schermata di sistema esibita in atti, e chiarisce che, proprio a causa di detta omissione, ha continuato ad emettere fatture riferite all'utenza suddetta, che risultava attiva sui propri sistemi, fino all'ordine di cessazione, disposto dal Reparto Crediti, a causa della persistente morosità.

Chiede che venga effettuata un'integrazione istruttoria presso il gestore Telecom Italia, al fine di accertare la circostanza sopra riferita, in ordine all'omessa comunicazione di avvenuta migrazione dell'utenza *de qua*.

Pur senza rinunciare alla richiesta di rigetto del presente ricorso, la convenuta propone, a mero fine conciliativo, lo storno dell'insoluto in favore della parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda di risarcimento del maggior danno, atteso che la materia non rientra nella competenza dell'Organo adito, giusto il disposto dell'art. 19, comma 5 del vigente Regolamento di procedura;

SEMPRE IN VIA PRELIMINARE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: l'istante dichiara e dimostra di avere stipulato, in data 12 gennaio 2015, un contratto di abbonamento con Telecom Italia, per la fornitura del servizio telefonico relativo all'utenza in oggetto. La circostanza risulta comprovata dal contratto esibito in atti a cura dell'istante ed, altresì, dalle fatture Telecom, allegate. In altri termini, l'utenza *de qua* risulta attiva con l'operatore Telecom Italia sin dal mese di febbraio 2015. Quanto, invece, alle fatture emesse da Vodafone nello stesso periodo, che il ricorrente contesta, le stesse non riportano addebiti per traffico telefonico, ma addebiti per canoni ed altre voci di spesa.

Peraltro, non assume alcun pregio (ed, anzi, viene confutata dai fatti), l'argomentazione addotta dalla società convenuta, secondo la quale la migrazione dell'utenza sarebbe avvenuta all'insaputa dell'*Olo donating*, Vodafone, e, pertanto, in assenza di qualsiasi comunicazione da parte del gestore *Recipient*, Telecom.

Tale giustificazione appare, invero, poco credibile e del tutto destituita di fondamento. Infatti, alla luce del disposto di cui all'art. 18 della Delibera 274/07/CONS, che disciplina le procedure di portabilità/migrazione delle utenze, è necessaria la collaborazione/scambio di informazioni tra gli operatori *Recipient* e *Donating*, per garantire il buon esito delle procedure di migrazione. Per quel che qui interessa, la norma dispone che in "Fase 2" il *Recipient* trasmetta la richiesta di passaggio al *Donating* e quest'ultimo proceda alle necessarie verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso.

In altri termini, il *Donating* non può ignorare che, su una sua utenza, sia in corso una procedura di migrazione verso altro gestore, dal momento che è chiamato ad effettuare gli adempimenti previsti in "fase 2", propedeutici al rilascio dell'utenza medesima.

Da tutto quanto sopra esposto, ravvisato l'inadempimento contrattuale di Vodafone Italia, nella vicenda che ci occupa, in relazione alla tardiva emissione dell'ordine di cessazione dell'utenza, con conseguente indebita fatturazione, si accoglie la domanda dell'utente e si dispone, in favore del sig. Toscano C, lo storno dell'intero insoluto, con azzeramento della relativa posizione debitoria ed il ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica dalla Società di recupero crediti.

Si rigetta, in quanto non fondata, la richiesta di indennizzo per mancata/tardiva gestione della pratica di reclamo, atteso che, dalla documentazione prodotta, è emerso che l'unico reclamo del cliente, datato 9 giugno 2015 e ricevuto l'11 giugno 2015, è stato riscontrato, tempestivamente, dall'operatore, in occasione dell'udienza per tentativo di conciliazione, tenutasi in data 14 luglio 2015. In quella occasione, le parti hanno avuto modo di interloquire tra loro, esponendo le rispettive posizioni e chiarendo i termini della questione, pur senza addivenire ad un accordo conciliativo. Con il che, risultando soddisfatta, nel termine contrattuale, l'esigenza dell'utente, volta ad ottenere un adeguato riscontro ai propri reclami, si conclude per il rigetto della relativa domanda di indennizzo.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*";

CONSIDERATO che, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Vodafone Italia è tenuta a:
 - a) corrispondere al sig. Toscano xx. il rimborso di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
 - b) stornare, in favore dell'utente, l'intero insoluto, con azzeramento della relativa posizione debitoria;
 - c) ritirare, a propria cura e spese, la pratica di recupero crediti, dalla Società, all'uopo, incaricata;
- 2) Il rigetto della domanda di indennizzo per tardiva gestione della pratica di reclamo, avanzata dalla parte istante;
- 3) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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";
- 5) La presente determina 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 Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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
F.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale