

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 353 DEL 26-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(xxxxxxx UNIPERSONALE c/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 presentata il 24 settembre 2015, prot. n. 43637, con cui la 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 7 ottobre 2015, prot. n. 45427, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alla parte, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia.

VISTA la nota pervenuta a mezzo e-mail il 6 novembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive e gli allegati, nonché la memoria integrativa di pari data;

DATO ATTO dell'udienza del 17 giugno 2016;

RILEVATO che l'istante sostiene che nel mese di gennaio 2010 ha sottoscritto un contratto con l'operatore in parola. In data 10 ottobre 2010, questi, diversamente da quanto stabilito nel contratto, avrebbe consegnato 3 IPAD, anziché i due previsti. Per tale motivo, si è attivato per segnalare l'anomalia all'agente Vodafone, provvedendo alla restituzione del terminale in esubero, unitamente alla relativa sim dati. L'agente si è impegnato a far stornare le somme relative sia al terminale sia alla sim dati, poiché non richiesti. Successivamente, però, riscontrava nelle fatture emesse, gli addebiti della sim dati restituita. Nello specifico, gli addebiti riguardavano il periodo "dal mese di ottobre al 26 settembre 2012". In data 6 settembre 2012, ha chiesto chiarimenti riguardo una serie di sim attivate dalla società resistente, senza ricevere mai alcuna risposta. A seguito delle difficoltà riscontrate, con l'agente "COMUNICA S.R.L." ha cambiato agente, rivolgendosi all'agenzia "AB COMUNICATION". La nuova agenzia, in data 6 novembre 2012, ha proposto il cambio del piano tariffario delle sim, e, poi, la sostituzione del piano tariffario della linea fissa e ADSL, da "VF INTERNET E TELEFONO TUTTO FLAT" a "ADSL SOLUZIONI UFFICIO", senza costi aggiuntivi. Tale proposta è stata accettata nel mese di marzo 2013, ma l'attivazione ha richiesto del tempo, a causa di problemi di natura tecnica. In effetti, per circa tre mesi restava priva dell'utenza telefonica e del fax, ad essa collegato (0965/266XX). Inoltre, nella prima fattura relativa alla sottoscrizione del nuovo contratto, ha riscontrato, oltre l'addebito del contributo di attivazione, per un importo pari ad euro 100,00, l'addebito per l'ADSL "Tutto Flat", relativo al precedente contratto, nonché l'addebito per il profilo "INTERNO TOP", mai richiesto. Ancora una volta veniva cambiata l'agenzia, da "AB COMUNICATION" a "AURORA SUD". Quest'ultima ha cercato di risolvere i problemi attraverso la disattivazione delle sim, attivate dalla precedente agenzia, e l'attivazione di nuove sim, senza tuttavia risolvere i disservizi legati alla doppia fatturazione.

Per tutto quanto sopra, l'istante ha richiesto:

- I. Il rimborso della somma di euro 480,00 più IVA, relativa all'IPAD non richiesto e restituito;
- II. Il rimborso delle somme pagate per la sim dati dell'IPAD, non richiesta e restituita, dal 24 agosto 2011 al 26 settembre 2012, per un totale di euro 130,69 più IVA (euro 18,67 per 7 bimestri);
- III. L'indennizzo per l'attivazione della sim dati per IPAD (non richiesta e restituita), dal 24 agosto 2011 al 26 settembre 2012 (giorni 399), per un totale di euro 1.995,00 più IVA;
- IV. L'indennizzo per l'attivazione di n. 5 sim non richieste, dal 24 febbraio 2012 al 21 settembre 2012 (giorni 210), per un totale di euro 5.250,00 più IVA;
- V. Il rimborso delle somme relative a n. 5 sim, mai richieste, dal 24 febbraio 2012 al 21 settembre 2012, per un totale di euro 516,40 più IVA (euro 25,82 più IVA a bimestre, per ciascuna sim, per 4 bimestri);
- VI. Il rimborso di euro 100,00 più IVA, per l'attivazione del secondo contratto, addebitato nella fattura n. ADO6211XXX;
- VII. L'indennizzo per il malfunzionamento della linea, dal mese di marzo al mese di maggio 2013 (giorni 90), per un totale di euro 900,00 più IVA;
- VIII. Il rimborso delle somme per la doppia fatturazione della linea ADSL, dal 24 aprile 2013 al 23 aprile 2015, per un totale di euro 4.188,92 più IVA;
- IX. L'indennizzo per mancata variazione del piano tariffario, per n. 8 sim, dal 13 dicembre 2013 al 23 aprile 2015 (giorni 496), per un totale di euro 3.968,00 più IVA;
- X. L'indennizzo per mancata risposta ai reclami, pari ad euro 300,00;

L'istante, ha chiesto un indennizzo totale di euro 17.829,01, oltre IVA.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 3 luglio, in atti.

In data 6 novembre 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge gli addebiti, ed eccepisce, in via preliminare, l'indeterminatezza delle contestazioni sollevate, poiché prive di qualsiasi supporto probatorio e, considerato che l'istante è intestatario di numerose utenze (mobili e fisse), ciò impedisce di approntare una difesa adeguata. Senza desistere dalla precedente eccezione, ha invitato l'istante a dettagliare la domanda, per poi poter presentare ulteriori note difensive. Gradatamente, in via preliminare, si rende disponibile a verificare in contraddittorio le fatture emesse, al fine di procedere all'eventuale rimborso delle somme che dovessero risultare non dovute.

Nel merito la Vodafone rileva di aver correttamente consegnato tre IPAD e tre sim, in adempimento al contratto sottoscritto, producendo, a tal fine, il PDA. Eccepisce ancora che l'istante non ha fornito la prova della restituzione né dell'IPAD, né della sim dati ad esso collegata, di conseguenza la fatturazione è legittima e corretta.

Relativamente all'attivazione delle sim, senza alcuna richiesta da parte dell'utente, rileva che nessuna dichiarazione di disconoscimento è mai pervenuta al gestore, e neppure segnalazioni e/o reclami. Qualora l'istante avesse reclamato l'attivazione di utenze senza il proprio consenso, la resistente avrebbe immediatamente provveduto a disattivarle. Evidenzia, come detto *ut supra*, che l'istante è titolare di parecchie utenze, attive già dal 2010, come emerge dalle fatture e dalla PDA allegati. Eccepisce, per ultimo, l'infondatezza della domanda relativa al malfunzionamento del servizio fax da marzo a maggio 2013, poiché risultano gli interventi risolutivi da parte di Vodafone. Dunque, il servizio accessorio risulta funzionante dal 4 aprile 2013.

Per quanto concerne l'attivazione dell'"ADSL SOLUZIONE UFFICIO", sottolinea che tale cambiamento è dovuto alle modifiche di tecnologia che la Vodafone ha apportato ai sistemi, senza alcun onere aggiuntivo per gli utenti.

Infine, evidenzia che l'istante ha già usufruito di un accredito di euro 2.557,73, oltre accessori, disposto dal servizio clienti della Vodafone, corrisposto nella fattura n. AC08975XXX, che allega ai fini probatori.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, e all'udienza di definizione, senza raggiungere l'accordo.

In via preliminare ed è assorbente del merito, si rileva che l'oggetto della controversia non risulta chiaramente determinato. Infatti, nell'apposito spazio del formulario "GU14" dedicato alla segnalazione del numero di utenza interessato dal disservizio è indicata unicamente la numerazione fissa 0965/26XXX, elemento irrilevante rispetto alla descrizione dei fatti ed alle richieste, che sembrerebbe, invece (afferrite ad utenze mobili), non precisate. La descrizione dei fatti risulta, per l'appunto, generica e confusa, tanto da non consentire una adeguata comprensione dell'oggetto della controversia. Al riguardo, non soccorre neppure la documentazione allegata all'istanza di definizione, in cui non si annoverano né le copie delle fatture contestate (l'istante ha prodotto solo alcune pagine di due fatture), né altri documenti che possano risultare utili alla definizione.

Pertanto, anche l'operatore convenuto, in occasione della presentazione della memoria difensiva, ha invitato formalmente l'istante a precisare la domanda, al fine di poter approntare una difesa adeguata. Tanto precisato, considerato che la domanda dell'istante appare generica e non adeguatamente documentata, tanto da non consentire la decisione nel merito, si conclude per il rigetto della stessa.

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"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal L.r.p.t. della società xxxxx, nei confronti della società Vodafone Italia;
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. 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";
4. 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;

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.

Reggio Calabria, 26 luglio 2016

Il Responsabile del Procedimento
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to *Avv. Rosario Carnevale*