

## **CO.RE.COM. CAL/Rep**

### DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 10 DEL 11-01-2017

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

( Russo xxxx c/ Vodafone Italia xxxx. – n. utenza xxxx)

#### 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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. 25212 del 20 giugno 2016, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 28 giugno 2016, prot. n. 26218, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) malfunzionamento della linea voce e ADSL; 2) contestazione della fattura n. 23742084XXX, emessa il 2 marzo 2016 e rimborso delle fatture dal 10 settembre 2014 fino al mese di dicembre 2015.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che: *"dal 10 settembre 2014 la linea telefonica è rimasta sospesa e non funzionante ed è stata riattivata solamente nel mese di dicembre 2015 ..."*. La stessa precisa che il malfunzionamento ha interessato sia la linea voce sia la linea ADSL, e contesta il mancato invio dell'contratto.

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 5 aprile 2016, in atti.

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

1. il rimborso di tutte le fatture a partire dal 10 settembre 2014, fino al mese di dicembre 2015;
2. il rimborso della fattura n. 23742084XXX, emessa il 2 marzo 2016;
3. l'indennizzo per il mancato invio del contratto;
4. le spese di procedura.

In data 28 luglio 2016, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di ogni richiesta, perché infondata in fatto e in diritto, sostenendo che l'utente non ha mai effettuato alcun reclamo scritto e/o segnalazione al servizio clienti lamentando i presunti malfunzionamenti oggetto della presente contestazione, né avrebbe fornito la prova di quanto asserito. Ha precisato, inoltre, che i servizi voce e ADSL sono stati attivati rispettivamente nel 2002 e nel 2005 con l'operatore Teletu, allegando le relative schermate, nonché la lettera di benvenuto del 2005, trasmessa all'utente dopo l'attivazione del servizio ADSL. Relativamente al servizio voce sottolinea che era attivo il servizio di preselezione automatica (CSP), che ha permesso all'utente *"... con un numero attivo su centrale di Telecom, di effettuare le chiamate con Teletu, senza dover digitare manualmente il prefisso ..."*. Appunto per questo, la resistente considera incomprensibili le doglianze lamentate dall'istante circa la mancata ricezione del contratto e il malfunzionamento dei servizi, dopo oltre dieci anni dall'attivazione degli stessi. Sempre nel merito, per escludere la propria responsabilità, ha prodotto le fatture, da cui emerge il traffico effettuato dall'utente nel periodo in contestazione, dando prova che i servizi hanno funzionato correttamente e

l'utente ne ha usufruito regolarmente. Perciò, tutti gli importi addebitati sono giustificati e dovuti, comprese le somme addebitate nella fattura in contestazione n. 23742084XXX, emessa il 2 marzo 2016, comprensiva del costo di disattivazione.

In replica alle deduzioni avversarie, il legale della ricorrente ha contestato le argomentazioni della società convenuta, sostenendo che la fattispecie in questione si intreccia con un'altra fattispecie, avviata nei confronti della società Telecom, conclusasi con un'ordinanza di condanna del Tribunale di Reggio Calabria che, a suo dire, costituirebbe prova documentale.

NEL MERITO, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcuna segnalazione di disservizio effettuata da parte dell'istante, quest'ultima riferisce in modo generico di una sospensione dei servizi voce e ADSL dal 10 settembre 2014 fino al mese di dicembre 2015, e produce un'ordinanza del Tribunale di Reggio Calabria che, a suo dire, costituirebbe la prova del disservizio patito, poiché il *petitum* sarebbe collegato con la fattispecie in questione.

Dall'esame di tale ordinanza, emerge, invece, che l'istante ha presentato ricorso ex art 700, per l'inadempimento contrattuale dell'operatore Tim- Telecom Italia. Il giudice ha accolto il ricorso dell'istante, perché l'operatore non ha effettuato il trasloco e/o allaccio della linea telefonica, entro il termine contrattuale.

Orbene, poiché non sussiste alcun nesso eziologico tra la fattispecie in esame e l'altra prospettata dall'istante. Di fatto, durante la fase di trasloco della linea telefonica, l'istante ha usufruito del servizio di preselezione automatica (CPS), attivato con l'operatore Teletu, che le ha permesso, con numero attivo su centrale Telecom, di effettuare chiamate, senza dover digitare manualmente il prefisso (1022).

Ciò premesso, considerato che non risultano segnalazioni, come provato dalla società resistente, si ritiene che la richiesta dell'istante non meriti accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio.

E' evidente che in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal medesimo cliente. Tale principio è confermato dall'AgCom nelle sue pronunzie.

In effetti, in presenza di qualsiasi inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile, solo allorquando venga segnalato. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere del reclamo, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Tanto precisato, considerato che la domanda dell'istante appare generica e non adeguatamente documentata, si conclude per il rigetto integrale 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 ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Russo S.**, nei confronti della società Vodafone Italia;
2. E' in facoltà della 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 sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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, 9 gennaio 2017

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

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