

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 11 DEL 15/01/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Giorgi xxxxx/Vodafone Omnitel 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. 17991 del 7 aprile 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 13 aprile 2015, prot. n. 20000, trasmessa in data 14 aprile, 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 14 maggio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta la perdita della numerazione in oggetto, evidenziando che la stessa gli era stata assegnata dal gestore Telecom Italia da oltre 25 anni e che Vodafone, senza alcuna richiesta, avrebbe attivato una nuova utenza, anziché effettuare la migrazione del numero suddetto, provocandone la perdita. Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 1 aprile 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per perdita della numerazione e mancata risposta ai reclami; l'indennizzo per interruzione del servizio ADSL; il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'infondatezza del presente ricorso.

Nei fatti, l'operatore evidenzia che, diversamente da quanto sostenuto da controparte, l'utenza di che trattasi è entrata in Vodafone nel febbraio 2008, a seguito di sottoscrizione di proposta contrattuale in data 17 gennaio 2008, come in atti. Dal contratto suddetto risulta che la numerazione in oggetto è stata importata da Telecom Italia e ad essa è stata associata una numerazione mobile; che l'utenza *de qua* ha sempre funzionato regolarmente, come si evince dal traffico riportato nelle fatture in atti; che, per detta numerazione fissa, è intervenuta disdetta in data 21 febbraio 2014 da parte dell'utente, tramite accesso al sito web con utilizzo della propria *user* e relativa *password*, come da schermata esibita in atti; che, nel mese di giugno 2010, l'istante aveva sottoscritto un altro abbonamento avente ad oggetto la linea dati associata a nuova numerazione telefonica; che detto contratto è stato disdetto nel mese di luglio 2014, avendo regolarmente funzionato sino a tale data. Le fatture esibite, mai contestate, dimostrano che i due contratti su indicati, sottoscritti dal ricorrente, sono regolari.

Per quanto sopra, la società convenuta nega che sia ad essa addebitabile alcuna perdita della numerazione, dal momento che l'utenza è stata disdetta per volontà del medesimo titolare.

Per altro verso, la convenuta eccepisce la genericità dell'odierna istanza di definizione, per indeterminatezza dell'arco temporale in cui si sarebbe verificata la lamentata perdita della numerazione, nonché la negligenza del ricorrente, il quale non pare essersi attivato per tentare il recupero del numero in oggetto, né a mezzo di reclami e/o di istanze per procedure d'urgenza, con ciò, dimostrando un palese disinteresse per il disservizio che oggi lamenta.

Quanto al recupero del numero qui considerato, la società convenuta evidenzia come lo stesso non sia stato assegnato ad altro utente e sia, perciò, riassegnabile al medesimo, sempre che questi avanzi domanda di riassegnazione al donator.

L'utente ha maturato un insoluto di € 206,72 per mancato pagamento delle ultime tre fatture.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, 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;

SEMPRE IN VIA PRELIMINARE, quanto alle domande di indennizzo per mancata risposta ai reclami e per interruzione del servizio ADSL, se ne evidenzia l'assoluta genericità, indeterminatezza e l'assenza di qualsiasi elemento di prova; pertanto, le stesse devono essere dichiarate inammissibili.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, sulla scorta della documentazione acquisita, questo ufficio non ha potuto constatare alcun disservizio per come lamentato da parte istante, atteso che l'operatore convenuto ha dimostrato documentalmente che la numerazione di che trattasi è stata espressamente disdettata su richiesta del ricorrente medesimo, come da schermate di sistema in atti e che tutte le fatture emesse, peraltro mai contestate, sono regolari. Nello specifico, l'operatore ha dato dimostrazione che la disdetta in questione è stata richiesta direttamente dall'utente, mediante accesso sul sito web e previo utilizzo della propria *user* e relativa *password*. Per il che, non risulta sussistere alcun abuso da parte del suddetto operatore, per come lamentato da parte istante.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto dell'odierno ricorso;

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della presente istanza di definizione della controversia e valutato il comportamento del ricorrente, spinto sino al limite della temerarietà;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto della domanda di indennizzo, avanzata dal sig. G. Giorgi con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Vodafone Omnitel, per perdita della numerazione;
- 2) L'inammissibilità delle domande di indennizzo, avanzate dal medesimo utente, per mancata risposta ai reclami ed interruzione del servizio ADSL;
- 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;

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