

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DETERMINA DIRETTORIALE N.253 DEL 16-06-2016

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Delorenzo xxxx / Vodafone Omnitel xxx – 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;

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 decum, 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. 44439 del 30 settembre 2015, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con le 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. 45593, 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 9 novembre 2015, con cui la Società Vodafone ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 5 novembre 2015, con cui la ricorrente ha prodotto le proprie memorie;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) addebito somme in contestazione; 2) attivazione di servizi non richiesti; in particolare lamenta:

- 1) di aver inviato alla società resistente, in data 15 maggio 2015, una formale disdetta della propria linea telefonica, a mezzo di raccomandata a/r, ricevuta dalla società in data 21 maggio 2014 (per come risulta dalla ricevuta allegata);
- 2) la società ha continuato ad addebitare, sulla carta di credito intestata all'istante, fatture relative all'utenza, per il periodo successivo alla disdetta e fino al mese di marzo 2015;
- 3) un'ulteriore disdetta è stata inviata, nelle stesse forme, nel mese di novembre 2014.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 24 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:

- 1) il rimborso delle fatturazioni successive alla data in cui il recesso doveva avere efficacia;
- 2) un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

La società Vodafone, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) la disdetta di maggio non è stata presa in considerazione poiché non conforme al dettato di cui alla Condizioni Generali di Contratto;
- 2) tale circostanza è stata portata a conoscenza dell'istante, che ha provveduto a inoltrare una nuova disdetta nel mese di novembre;
- 3) la cessazione è intervenuta il 2 febbraio 2015 e le fatturazioni emesse devono ritenersi corrette.

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

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

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.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha potuto constatare l'illegittimità del condotta posta in essere dall'operatore. Non può essere accolta l'eccezione di illegittimità della disdetta, sollevata dall'operatore, in quanto inviata ad un indirizzo diverso da quello indicato nelle condizioni generali di contratto. Infatti la disdetta, atto unilaterale recettizio, si reputa conosciuta quando, avuto riguardo alle previste modalità di comunicazione, consegna o spedizione, possa ritenersi che il destinatario medesimo ne abbia avuto conoscenza, o ne abbia potuto avere cognizione usando la normale diligenza, ricadendo su di lui, in presenza di tali condizioni, l'onere di dimostrare di essersi trovato, senza colpa, nell'impossibilità di averne notizia (cfr. Cass., sent. n. 20784/06). Nel caso di specie, la modalità di trasmissione della disdetta, indirizzata alla sede amministrativa e gestionale del gestore, nonché la prova di avvenuta ricezione da parte del gestore stesso, costituiscono elementi atti ad escludere l'impossibilità di quest'ultimo di averne notizia. Per tali motivazioni, tutte le fatture emesse dall'operatore successivamente al momento in cui la disdetta dell'utente avrebbe dovuto avere efficacia, ovvero dal mese di giugno 2014, devono essere rimborsate.

L'utente, inoltre, ha chiesto un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, a seguito della mancata lavorazione della pratica di disdetta del contratto.

Tale richiesta non sembra riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, né desumibile per analogia da altre fattispecie. Infatti la stessa non può ricondursi ad un'ipotesi di inadempimento del contratto né al difetto di standard di qualità dei servizi resi.

Gli indennizzi in via generale possono essere considerati una penalità da inadempimento, e anche qualora non espressamente previsti per essere liquidati devono essere ancorati ad obblighi rimasti inadempiti da parte degli operatori. Nel caso di specie l'utente non ha lamentato alcun disservizio a seguito della cessazione del rapporto, pertanto non si ravvisano i presupposti per poter disporre la liquidazione di un indennizzo nei termini di cui alla richiesta formulata dall'utente.

CONSIDERATO che, nonostante la 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 alla ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

## DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate dalla sig.ra Delorenzo L., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Vodafone Omnitel xxx;
- 2) La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta, oltre al pagamento della somma di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, al rimborso di tutte le fatture emesse successivamente al mese di giugno 2014;
- 3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) 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;
- 7) 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.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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