

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.257 DEL 22/12/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Cuzzola xxxxx / Vodafone Omnitel xxx. – n. utenza 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. 18994 dell'8.04.2015, 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 14.04.2015, prot. n. 20745, 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 13.05.2015, 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'istante lamenta: 1) fatturazioni indebite, con conseguente richiesta di rimborso; in particolare lamenta che: *"nel mese di febbraio mi viene chiesto il pagamento di una somma complessiva di 400 € per importi dovuti alla fornitura di apparecchi. Ho pagato regolarmente tramite RID tutto quanto dovuto alla Vodafone nel periodo compreso tra febbraio 2011 e luglio 2014. Nel 2011-2012 tra l'altro mi sono ritrovata addebiti in fattura per servizi mai richiesti e solo dopo diverse telefonate al servizio clienti la segnalazione è stata presa in considerazione"*

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 17.03.2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

Il rimborso per gli addebiti per servizi mai richiesti.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo, preliminarmente, l'inammissibilità delle richieste formulate con l'istanza di definizione della controversia per assoluta genericità delle contestazioni mosse.

Nel merito, la resistente conferma la legittimità della propria fatturazione, regolarmente pagata dall'utente, evidenziando, da un lato, come non vi siano reclami scritti da parte dell'utente, in tutto il periodo di attivazione della numerazione in oggetto, relativi a contestazioni di somme presuntivamente illegittimamente addebitate e, dall'altro, che le condizioni generali di contratto prevedono l'obbligo, da parte dell'utente, di contestare le somme contenute nelle fatture entro 45 giorni dal ricevimento delle stesse.

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 solo la Società resistente era presente all'udienza di secondo grado, tenutasi in data 21 ottobre 2015.

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda per indeterminatezza per quel che concerne la richiesta di rimborso di € 400,00 per importi dovuti alla fornitura di apparecchi, fatturati a detta dell'istante, che nulla allega in merito, nel mese di febbraio, in quanto non è specificato l'anno di riferimento.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, non ha potuto constatare alcuna fatturazione indebita, nel periodo indicato dal ricorrente. La ricorrente non allega nulla a supporto della propria domanda. Il gestore telefonico, da quel che si evince dalle fatture dallo stesso allegate per i mesi da dicembre 2013 ad agosto 2014, ha correttamente applicato il piano tariffario Tutto Facile Top Club, per il traffico voce e sms.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto dell'odierno ricorso.

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, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la totale infondatezza della domanda dell'istante, che, tra l'altro, non ha partecipato all'udienza di discussione.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) L'inammissibilità della domanda per indeterminatezza per quel che concerne la richiesta di rimborso di € 400,00 per importi dovuti alla fornitura di apparecchi, fatturati nel mese di febbraio;
- 2) Il rigetto della richiesta di rimborso somme per fatturazioni indebite, avanzata dalla sig.ra A. Cuzzola con l'odierna istanza di definizione, nei confronti di Vodafone Omnitel xxx.
- 3) E' in facoltà della 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.

Reggio Calabria, 22 dicembre 2015

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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