

CO.RE.COM. CAL/EC

DETERMINA DIRETTORIALE N.302 DEL 06-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Guarnaccia xxxxx c/ Vodafone Italia xxxx - n. utenza xxxxx; 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. 1129 del 13.01.2016, con cui il 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 18 gennaio 2016, prot. n. 1814, 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;

VISTA la nota del 17 febbraio 2016 con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTE le memorie di replica prodotte dal ricorrente in data 18 febbraio 2016;

VISTE le successive controdeduzione della Società resistente del 26 febbraio 2016 e del ricorrente del 29 febbraio 2016;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) mancato trasferimento linea fissa numerazione 0965430xxx; 2) mancata attivazione utenza; 3) malfunzionamento linea Adsl; 4) mancato subentro utenza 3421664xxx; 5) spese fatturazioni non giustificate; 6) richiesta indennizzo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il ricorrente ha dichiarato nella sezione relativa alla descrizione dei fatti : *"mancato trasferimento telefonia fissa relativa al numero 0965490xxx, mancata attivazione di utenza presso punto vendita siti in contrada santa domenica 4, terreti, malfunzionamento della linea ADSL presso tutti i due punti vendita siti in via xxx, numero 0965490xxx, via xxx, numero 09651970xxx, mancato subentro utenza n. 3421664xxx, addebiti illegittimi"*.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 12 gennaio 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

1. Indennizzo per mancata attivazione;
2. Indennizzo per mancato funzionamento linea fonia/adsl;
3. Indennizzo per mancato trasloco linea telefonica;
4. Storno addebiti illegittimi;
5. Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo, preliminarmente, l'inammissibilità delle richieste formulate con l'istanza di definizione della controversia, in quanto aventi ad oggetto utenze telefoniche differenti rispetto a quelle oggetto dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di primo grado, che ha riguardato, esclusivamente le utenze mobili 347875xxx e 3421664xxx.

Quale eccezione preliminare, tra l'altro, la società resistente, ha inoltre rilevato come in data 07 aprile 2015 l'odierno istante abbia inoltrato istanza di definizione, acquisita al n. 18077 di protocollo generale, avente il medesimo oggetto dell'odierna relativamente all'utenza mobile 347875xxx ed alla sua mancata attivazione, procedimento conclusosi con un accordo transattivo in data 21 ottobre 2015 ed indennizzo di euro 500,00 a favore del sig. Guarnaccia.

Altra circostanza, eccepita dalla società resistente è l'indeterminatezza dell'oggetto dell'istanza quanto alla tempistica sulla presunta richiesta portabilità della numerazione 0965490xxx ed all'attivazione dell'utenza con sede in via Santa Domenica, quanto all'indicazione del tutto generica dei periodi del lamentato malfunzionamento di tale utenza ed a quali siano gli importi ritenuti illegittimi.

A ciò si aggiunga, come la società resistente sostenga di non aver mai ricevuto alcuna richiesta di conversione dell'utenza 3421664xxx da privata a business, né alcun reclamo da parte dell'odierno istante, né che lo stesso abbia prodotto documentazione alcuna in questa sede, con finalità di completezza del procedimento istruttorio.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per la declaratoria di inammissibilità dell'istanza ed il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'ammissibilità della domanda del ricorrente, limitatamente alla numerazione mobile 3421664xxx ed alle richieste ad essa relativa, dal momento che le doglianze eccepite riguardanti altre numerazioni fisse e mobili non hanno costituito oggetto di precedente tentativo obbligatorio di conciliazione, come sussumibile dal verbale di mancato accordo del 12 gennaio 2016, agli atti.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 14 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, difatti, tutte le richieste dedotte in prima istanza in sede di definizione, devono essere dichiarate inammissibili, non potendo essere eluso il principio dell'obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni, ammettendo in sede di definizione l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori rispetto al preventivo esperimento del tentativo di conciliazione.

Quanto alle richieste relative alla numerazione mobile 3478752xxx, oggetto di mancato accordo conciliativo *giusta* verbale di mancato accordo testè citato e riproposizione in questa sede, anch'esse risultano inficiate da un difetto procedimentale preliminare. Come correttamente sostenuto dalla società odierna resistente, in data 07 aprile 2015 il ricorrente ha inoltrato istanza di definizione, acquisita al n. 18077 di protocollo generale, avente ad oggetto la mancata attivazione del servizio internet per l'utenza mobile 3478752xxx, procedimento conclusosi con un accordo transattivo in data 21 ottobre 2015 ed indennizzo di euro 500,00 a favore del sig. Guarnaccia, con esplicita rinuncia da parte dello stesso a qualsiasi ulteriore futura azione in qualsiasi sede, concernente l'oggetto della controversia.

Trovando, pertanto, applicazione, il principio mutuato dalla disciplina civilistica del *ne bis in idem*, posta l'identità degli elementi soggettivi ed oggettivi delle azioni proposte e considerata la rilevanza d'ufficio del giudicato esterno, relativamente alle richieste d'indennizzo inerenti l'utenza 3478752xxx, si dichiara la domanda improseguibile.

Alla luce di quanto sin qui esposto non si entra nel merito delle istanze dichiarate sin qui inammissibili od improseguibili.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, quanto alla SIM DATI recante la numerazione si rileva quanto segue: questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, non ha potuto constatare alcun disservizio né ritardo amministrativo sulla linea in questione. L'istante, pur lamentando una mancata conversione da utenza privata a business ed un conseguente illegittimo addebito di somme di cui alle fatture n. AF06895xxx del 20 maggio 2015, n. AF10024xxx del 18 luglio 2015 e n. AF13184xxx, giusta raccomandata del 25 ottobre 2015, in atti, non ha prodotto documentazione alcuna, comprovante l'avvenuta richiesta di conversione e di un conseguente mancato/ritardato adempimento da parte della società odierna resistente.

Dalle fatture *de quibus* è esclusivamente rilevabile l'uso da parte dell'istante della citata sim dati, con abbondamento RELAX Tablet&PC ed effettivo continuato utilizzo della connessione dati da parte dello stesso.

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) L'inammissibilità delle domande avanzate dal sig. Guarnaccia G. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società VODAFONE ITALIA, relative alle utenze che non hanno costituito oggetto di esperimento dell'obbligatorio tentativo di conciliazione;

2) L'improseguibilità dell'istanza presentata dal sig. Guarnaccia G. nei confronti della società VODAFONE ITALIA quanto alla numerazione 3478752xxx;

3) Il rigetto dell'istanza per infondatezza quanto alla numerazione 3421664xxx, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati.

4) E' in facoltà del 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;

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 04 luglio 2016

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Elisa Carpentieri

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