

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N. 418 DEL 11-10-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Torino xxxx/ Teletù -Vodafone Italia 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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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. 9694 del 4 marzo 2016, 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 9 marzo 2016, prot. n. 10421, 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 11 aprile 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 15 aprile 2016, con cui il ricorrente ha prodotto le proprie memorie di replica;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) malfunzionamento del servizio, voce e adsl; 2) addebito somme in contestazione; 3) mancata migrazione; 4) perdita della numerazione, e in particolare afferma:

- 1) di aver attivato, nel 2009, un'offerta per la fruizione dei servizi telefonia e internet, con la società resistente;
- 2) fin dall'attivazione, venivano rilevati dei disservizi e non veniva consegnato il modem;
- 3) per tali motivi stipulavo un contratto per migrare verso altro operatore (Fastweb);
- 4) la resistente, tuttavia, non permetteva il passaggio verso l'altro operatore, con conseguente perdita della numerazione;
- 5) infine, la resistente, nonostante il cambio di operatore, ha continuato a inviare fatturazioni successive al passaggio.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) lo storno dell'intera posizione debitoria;
- 2) un indennizzo per malfunzionamento e mancata attivazione del servizio internet;
- 3) un indennizzo per mancata migrazione;
- 4) un indennizzo per perdita della numerazione;
- 5) il rimborso delle spese di procedura.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 11 gennaio 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione; mentre l'udienza di definizione, tenutasi in data 28 settembre 2016, non ha recato ulteriori elementi di valutazione.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) i servizi, fonia e adsl, hanno sempre funzionato, sin dalla loro attivazione;
- 2) la registrazione vocale del contratto (allegata) ha evidenziato come l'istante non abbia mai richiesto la consegna di un modem, né tantomeno sia stato offerto dall'operatore;
- 3) il ricorrente non ha mai presentato, né durante il rapporto contrattuale, né successivamente, reclami relativi a presunti disservizi;
- 4) nessuna richiesta di importazione risulta pervenuta alla resistente da parte di Fastweb;
- 5) le uniche richieste di migrazione sono pervenute da Telecom Italia, e la procedura è andata in errore per codice di sessione scaduto (schermate allegate);
- 6) i servizi hanno sempre funzionato regolarmente, e le fatture, che tra l'altro riportano traffico, sono legittime;
- 7) l'istante non ha più pagato le fatture dal 15 dicembre 2009 e presenta un insoluto di € 561,23;
- 8) l'utenza è cessata per morosità il 14 gennaio 2011.

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.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: il ricorrente lamenta un malfunzionamento dei servizi a partire dal momento dell'attivazione degli stessi e la mancata consegna di un modem. Quanto alla mancata consegna del modem, dalla registrazione vocale del contratto, prodotto dalla società, si evince che l'offerta attivata dall'istante non prevedeva la consegna di alcun modem. Inoltre, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante, antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata a questo Co.re.com. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea, qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione", (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre).

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Infatti, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. Per tali motivi, le richieste di indennizzo per malfunzionamento e mancata attivazione del servizio internet sono rigettate.

Quanto alla mancata migrazione e alla conseguente perdita di numerazione, la resistente ha provato di non aver avuto richieste di migrazione da parte dell'operatore Fastweb, ma solo da parte dell'operatore Telecom Italia, e quest'ultima procedura non è andata a buon fine a causa dell'inattività del detto operatore, che ha lasciato scadere la sessione. Per tali motivi le richieste di indennizzo per mancata migrazione e perdita della numerazione sono rigettate.

È rigettata, infine, la richiesta di storno della posizione debitoria, in quanto, oltre alla circostanza che alcune fatturazioni presentano traffico telefonico, l'istante non risulta aver mai presentato all'operatore richiesta di disdetta dell'abbonamento.

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 delle domande dell'istante e il comportamento da questi tenuto;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) Il rigetto dell'istanza, avanzata dal sig. Torino L., nei confronti della società Vodafone Italia;
- 2) E' in facoltà del 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,

Il Responsabile del Procedimento

F.to Avv. Fortunata Pizzi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

F.to Avv. Rosario Carnevale