

CO.RE.COM. CAL/OE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 120 DEL 15-05-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Loizzo xxxx /Vodafone Italia xxx n. utenza xxxxxxx

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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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: "*a/ 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. 11367 del 10 marzo 2017, 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 20 marzo 2017, prot.n. 12806, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria difensiva della Società resistente pervenuta a mezzo e- mail il 20 aprile 2017 nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la memoria di replica del ricorrente pervenuta a mezzo e- mail il 10 aprile 2017 nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione, con l'operatore Vodafone del 20 novembre 2017;

CONSIDERATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi meglio specificati nell'atto introduttivo del presente procedimento da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTE le richieste formulate nel ricorso, anch'esse da intendersi, qui integralmente riportate e trascritte;

DATO ATTO che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda avversaria per i motivi specificamente esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 10 gennaio 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

NEL MERITO, si osserva quanto segue.

L'art. 67 quinquiesdecies Codice del Consumo statuisce al comma 1 che: "*Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, l'assenza di una risposta non implica consenso del consumatore*". Pertanto, nel caso *de quo*, deve affermarsi la

responsabilità della società resistente per l'indebita attivazione di servizi non richiesti, nella specie dell'offerta commerciale Mobile Internet, con conseguente diritto dell'utente al rimborso della somma illegittimamente riscossa dal credito dell'utenza telefonica oggetto del presente ricorso, sin dalla sua attivazione.

In relazione alla richiesta di indennizzo, occorre evidenziare che il ricorrente, come da lui stesso dichiarato, si avveduto sin da subito della decurtazione del credito telefonico dall'utenza ricaricabile, pertanto, avrebbe potuto segnalarlo al gestore nell'immediatezza, consentendogli di intervenire e attivarsi per risolverlo. Agli atti di causa, il ricorrente fa presente di aver contattato subito il servizio clienti per avere chiarimenti sull'inspiegabile assenza di credito, tuttavia, non vi è prova né della data in cui avrebbe effettuato il reclamo telefonico né del codice identificativo dell'operatore. L'unico reclamo presente agli atti, è quello del 28 luglio 2016, a fronte del quale il gestore ha dimostrato, in atti, di essere intervenuto il giorno stesso a disattivare il servizio. Per tali fatti, pertanto, la richiesta *de quo* non può trovare accoglimento.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che l'unico reclamo presente agli atti, che è quello già citato del 28 luglio 2016, è stato riscontrato dal gestore nel termine che normativamente ha a disposizione per la risposta.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale per presenziare alle udienze di primo e secondo grado, davanti a questo Co.Re.Com., a cui avrebbe potuto ovviare se l'operatore avesse conciliato..

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento, nei termini di quanto esposto in motivazione, della richieste avanzate dal sig. Loizzo F. nei confronti della Vodafone, per il che la società resistente sarà tenuta a rimborsargli la somma illegittimamente riscossa dall'utenza ricaricabile in oggetto, sin dalla sua attivazione, nonché a corrispondergli:
- 2) € 50,00(cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 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 determinazione 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, 15 maggio 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Emanuela Quattrone

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