

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 128 DEL 31-07-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Antonucci xxxxx c/ Vodafone Italia xxxx – 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;

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. 2485 del 18 gennaio 2017, con cui la 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 24 gennaio 2017, prot. n. 3259, 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, a mezzo e-mail, il 27 febbraio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTO il verbale di mancata comparizione del 21 giugno 2017;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha lamentato la sospensione di una linea telefonica a partire dal mese di giugno 2015. Nella descrizione dei fatti, lo stesso fa riferimento ad una linea telefonica fissa, precisamente 0984/1781XXX, per cui sembrerebbe che la sospensione di cui parla riguardi la linea telefonica *de qua*. Infatti, si legge: *"Nel mese di giugno 2015 mi è stata staccata la linea telefonica, in quanto avevo pagato la bolletta con ritardo, ho pagato la bolletta e chiamato il servizio per la riattivazione della linea, ma il telefono non funzionava, ho chiamato per segnalare il guasto e mi è stato detto che il modem che avevo in dotazione era guasto e me ne hanno spedito uno nuovo. Quando mi è arrivato il modem nuovo il numero che avevo prima cioè il 098417816XX non c'era più ma non ci ho fatto caso perché avevo un contratto di chiamate illimitate per cellulari e fissi e ADSL a 35,00 euro al mese..."*

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

1. lo storno delle fatture, nonché il ritiro della pratica di recupero crediti;
2. l'indennizzo per le violazioni che si sono concretizzate;
3. il rimborso delle spese di procedura.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente, riguarda l'utenza telefonica mobile 3453516XXX, conclusosi con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 9 gennaio 2017.

In data 27 febbraio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato. In via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per indeterminatezza e/indeterminabilità dell'oggetto, rilevando che l'istante ha lamentato presunti disservizi e/o sospensioni, senza però indicare la linea telefonica interessata da tale disservizio, visto che è titolare di più utenze telefoniche. Inoltre, non risultano specificati né le numerazioni a cui gli addebiti si riferiscono, né le fatture e le voci ritenute non corrette, sacrificando il proprio diritto di difesa.

La stessa, per mero tuziorismo difensivo e senza rinunciare all'eccezione preliminare, ha sostenuto che l'odierna ricorrente ha effettuato una sola segnalazione l'11 giugno 2015, per malfunzionamento del servizio ADSL, che è stata subito riscontrata dall'operatore, con il ripristino del servizio. Di conseguenza, non essendoci altri reclami e/o segnalazioni relativi ai disservizi lamentati, non può essere corrisposto all'istante alcun indennizzo. Per di più,

ha sottolineato che il traffico presente nelle fatture costituisce la prova che i servizi erano regolarmente funzionanti. Relativamente alle somme contestate, ha evidenziato che tutti gli addebiti effettuati sono conformi ai piani tariffari attivati, allegando, ai fini probatori, le schermate. Ha, inoltre, precisato che l'utente ha usufruito di un accredito di euro 917,08, per traffico non incluso nell'offerta, nella fattura n. AGO3419XXX. Infine, in merito alle lamentate sospensioni, scaturite dal mancato pagamento di alcune fatture, ha rilevato che le stesse hanno avuto breve durata e che l'utente è stato regolarmente informato come risulta dalle schermate prodotte. Per ultimo, ha precisato che l'istante ha una morosità di euro 938,71. Per questi motivi, nel merito, ha chiesto il rigetto integrale dell'istanza.

NEL MERITO, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante, relativo al periodo in contestazione, né è stata individuata altra documentazione volta a sollecitare alla resistente la risoluzione dei disservizi lamentati. L'istante ha effettuato una sola segnalazione l'11 giugno 2015, lamentando un malfunzionamento del servizio ADSL, che l'operatore ha tempestivamente provveduto a ripristinare, come risulta dalle schermate allegate, ai fini probatori. Per tutto ciò, si ritiene che la richiesta dell'istante non meriti accoglimento, *in primis*, perché dalla documentazione in atti, risulta che questi ha esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione per l'utenza mobile 3453516XXX, non interessata dai presunti disservizi lamentati in questa sede. Infatti, come richiamato in premessa, l'istante ha lamentato interruzioni e/o sospensione della linea fissa 0984/1781XXX, che non è stata oggetto di alcuna conciliazione presso questo Organismo. *In secundis*, l'istanza *de qua*, appare generica, e, comunque sia, non adeguatamente circostanziata, giacché non è dato accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi dei disservizi lamentati.

Per questi motivi, si conclude per il rigetto integrale della stessa.

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 l'utente, è stato regolarmente convocato per partecipare all'udienza di discussione del 21 giugno 2017 (nota del 24 maggio 2017, prot. n. 22731, trasmessa, a mezzo e-mail, in pari data), e non si è presentato, né ha addotto giustificato motivo; nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Antonucci F.**, 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 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, 28 luglio 2017

Il Responsabile del Procedimento  
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.  
F.to *Avv. Rosario Carnevale*