

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DETERMINA DIRETTORIALE N.142 DEL 06-04-2016

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Il Punto xxx di Denisi xxx / Vodafone Omnitel xxx –  
n. utenze xxx – xxxx – xxxx – xxxxxx –  
xxxxxx – xxxxxx – xxxx - xxxxxx)

#### 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. 35780 dell'8 luglio 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 17 luglio 2015, prot. n. 37033, 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 15 settembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni della ricorrente, pervenute in data 24 settembre 2015, prot. n. 43633.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) fatturazioni indebite; 2) erronea attivazione dei servizi; 3) erronea gestione della procedura di migrazione; in particolare lamenta:

- a) Di essere stata titolare delle seguenti numerazioni, sui quali era attivo il servizio "alter ego" di Vodafone: 3498814xxx, 3663652xxx, 3461529xxx, 3275958xxx, 3939998xxx, 3881846xxx, 3468227xxx, 3881840xxx;
- b) Le numerazioni 3498814xxx, 3461529xxx, 3939998xxx, 3468227xxx erano le principali;
- c) Le numerazioni 3663652xxx, 3275958xxx, 3881846xxx, 3881840xxx erano le secondarie, abbinate al servizio "alter ego";
- d) Le sim collegate ai numeri secondari non sono mai state utilizzate, così come il servizio "alter ego" e le fatture sono state sempre regolarmente pagate dall'istante, senza usufruire del servizio;
- e) Di aver deciso di migrare, nel luglio 2012, da Vodafone a Poste Mobile;
- f) Di aver chiesto la migrazione solo per i numeri principali, credendo che, automaticamente, sarebbero cessate anche le opzioni ad esse inerenti e, conseguentemente, anche i numeri secondari;
- g) Di aver ricevuto le fatture n. xxx, xxxxxx e xxxx, dopo la migrazione delle numerazioni principali, le quali sono da considerarsi illegittime;
- h) L'applicazione del servizio accessorio "Free International" è stata, erroneamente associata al numero 3461529xxx, anziché al numero 3468227xxx.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 18 maggio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) Lo storno delle fatture contestate;
- 2) La restituzione della somma di € 184,00, per il servizio "Free International", erroneamente applicato a numero diverso da quello richiesto;

- 3) La restituzione di € 250,00, quale rimborso delle chiamate effettuate da e per l'estero;
- 4) La restituzione di ogni altro addebito connesso a servizi non usufruiti;
- 5) Un equo indennizzo, anche per ritardata risposta ai reclami.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) Il disservizio lamentato è stato causato dallo stesso utente;
- 2) L'utente ha attivato 4 sim mobili, con servizio "alter ego", un servizio che consente di avere due numeri di cellulari su una stessa sim, uno principale e uno accessorio;
- 3) I due numeri sono autonomi, perciò, se si disattiva uno dei due numeri, l'altro rimane in ogni caso attivo, in assenza di specifica richiesta di disdetta;
- 4) Dalle PDA allegate si rileva che i numeri principali erano 3663652xxx, 3275958xxx, 3881846xxx, 3881840xxx e i numeri secondari erano 3498814xxx, 3461529xxx, 3939998xxx, 3468227xxx;
- 5) La stessa circostanza emerge dalle fatture allegate;
- 6) L'utente, quindi, ha chiesto la migrazione dei numeri accessori e, per tale motivo, sono rimasti attivi i numeri principali, che sarebbero dovuti essere oggetto di apposita richiesta di disattivazione o portabilità per la loro cessazione;
- 7) Le fatturazioni contestate hanno ad oggetto le numerazioni rimaste in Vodafone e, perciò, sono legittime.
- 8) La società non ha mai ricevuto richiesta di attivazione del servizio "Free International" sul numero 3468227xxx;
- 9) Su tutti i numeri in possesso dell'utente era attiva la promozione "Vodafone Passport New", che consente di chiamare i numeri internazionali a condizioni vantaggiose;
- 10) Non risultano pervenuti reclami alla società.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

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.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, non ha potuto constatare alcuna fatturazione indebita, né alcun comportamento non conforme alle norme che regolano la materia da parte della società resistente.

Il servizio "alter ego" consente di avere su un'unica sim, due diversi numeri, uno principale e uno accessorio. Nelle condizioni di attivazione del servizio si evidenzia che i due numeri sono autonomi, ma il numero accessorio segue le vicende del numero principale e non viceversa. A mero titolo esemplificativo si specifica, nelle condizioni di attivazione: "Puoi disattivare il servizio Alter Ego chiamando il 190 e richiedendo la disattivazione del Numero 2 del servizio Alter Ego: ricevi un SMS che ti conferma che non hai più il servizio attivo. Ricorda che se invece richiedi la disattivazione del Numero 1 questa comporta la disattivazione automatica del Numero 2".

Come si evince, chiaramente, dalle PDA e dalle fatture, allegate dalla società resistente alla propria memoria difensiva, le numerazioni per le quali l'utente ha chiesto la migrazione erano le numerazioni secondarie e non, come asserito dall'utente stesso, quelle principali: per tale motivo l'istante, per far cessare le numerazioni principali, non oggetto della migrazione, avrebbe dovuto presentare apposita richiesta. La richiesta di migrazione ha avuto quale unica conseguenza, per quei numeri, che erano principali, la cessazione del servizio "alter ego".

Quanto al servizio "Free International", lo stesso è stato attivato su quella numerazione, anziché sull'altra, su richiesta dell'utente e alla società non risulta richiesta di attivazione sul numero 3468227xxx. La richiesta di

rimborso di quanto pagato per il detto servizio viene, quindi, rigettata, non potendosi rilevare alcuna responsabilità della società resistente per un errore dell'utente nell'indicazione della numerazione sulla quale attivare il servizio. Quanto, infine, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'utente non ha allegato alcun documento a sostegno dell'effettiva proposizione del reclamo e la società asserisce di non avere ricevuto alcun reclamo, per cui la stessa è respinta.

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.

Per tutto quanto sopra esposto,

### DETERMINA

- 1) Il rigetto delle richieste, avanzate da Il Punto s.r.l. di Denisi xxx, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti di Vodafone Omnitel xxx
- 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 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,

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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