



CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N.152 DEL 14-04-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Gaudio xxx / Vodafone Italia xxxx – utenza n. xxxx

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. 34666 del 30 giugno 2015, 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 luglio 2015, prot. n. 35834, 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 9 settembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine assegnato da questo Corecom con lettera di avvio procedimento, per come disposto dall'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta addebiti ingiustificati nelle fatture emesse da Vodafone, per mancata applicazione delle condizioni contrattuali.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 27 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 lo storno delle fatture insolute.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza della domanda avversaria e chiedendone il rigetto.

Nel merito, la convenuta evidenzia che l'odierno istante, in data 01.02.2013, ha concluso un contratto vocale con Vodafone, che prevedeva la migrazione da Telecom della numerazione in oggetto, al costo di € 39,00 mensili, comprendente navigazione illimitata fino a 7 mega, oltre le somme dovute per le chiamate nazionali, e che tali condizioni risultavano indicate nel piano telefonico, portato a conoscenza dell'utente all'atto della conclusione del contratto *de quo*.

Inoltre, le stesse condizioni contrattuali sono state riportate in tutte le fatture ricevute dall'utente nell'apposita sezione "RIEPILOGO CONDIZIONI E COSTI DEI PIANI TELEFONICI"; per il che, il medesimo era stato reso edotto dei costi applicabili alla propria offerta.

Infine, dette condizioni sono state confermate dall'operatore nella lettera di riscontro, inoltrata all'utente a seguito del suo reclamo del 31 marzo 2015, in atti.

In data 30 maggio 2014, l'odierno utente effettuava un cambio di profilo tariffario, per come si evince dalle fatture esibite, ed in data 20 giugno 2014, richiedeva la migrazione verso altro operatore.

In ragione di quanto dedotto ed allegato, la convenuta sostiene che l'odierna istanza sia priva di alcun fondamento e vada, pertanto, rigettata, attesa la legittima applicazione, da parte della Vodafone, dei piani tariffari, nel rispetto delle condizioni contrattuali accettate dall'utente.

Infine, la convenuta evidenzia che, durante tutto il periodo in esame, non ha mai ricevuto reclami in merito alla fatturazione suddetta e che le fatture sono state sempre pagate senza alcuna contestazione, fino all'intervento di un legale del marzo 2015.

Permane, invece, a carico dell'utente, un insoluto pari ad € 205,80, derivante dal mancato pagamento di due fatture: la n. AEOXXXXX e la n. AE1XXXXX, contenenti addebiti dovuti, in quanto i servizi sono stati regolarmente erogati. Detto importo, a giudizio dell'operatore, dovrebbe essere portato in compensazione, nell'ipotesi di accoglimento del presente ricorso e di liquidazione, in favore dell'utente, di un eventuale indennizzo.

Per tutto quanto sopra, la società convenuta insiste 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, senza raggiungere l'accordo, e che all'udienza di secondo grado il legale del ricorrente non è comparso, sebbene ritualmente convocato;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ritiene di accogliere la domanda del ricorrente, per le ragioni di seguito illustrate:

dall'esame della documentazione prodotta, ed in particolare, da una disamina del file audio, esibito in atti, è emerso che le fatture addebitate all'odierno utente sono in linea con le condizioni contrattuali, originariamente accettate dal medesimo. Inoltre, le fatture qui esaminate contengono, nell'apposita sezione "RIEPILOGO CONDIZIONI E COSTI DEI PIANI

TELEFONICI", il dettaglio dell'offerta applicata ed i relativi costi; per il che, deve constatarsi che l'utente era, sin dall'origine, consapevole di quali costi venissero applicati all'offerta alla quale aveva aderito.

Tuttavia, l'operatore dichiara, esibendo all'uopo le relative fatture, che a far data dal 30 maggio 2014, l'odierno utente effettuava un cambio di profilo tariffario e che, in data 20 giugno 2014, richiedeva la migrazione verso altro operatore.

Invero, di tale modifica contrattuale non si rinviene alcuna traccia documentale agli atti del presente procedimento; sicché non vi è prova dell'adesione volontaria e consapevole, da parte dell'utente, alle nuove condizioni economiche e contrattuali. Inoltre, l'istante, inoltrando un reclamo scritto, a firma del proprio legale, in data 31 marzo 2015, palesemente contesta la fatturazione emessa da Vodafone e chiede lo storno delle ultime due fatture, la n. AEOXXXXX del 12/6/2014 e la n. AE1XXXXX del 13/8/2014, riportanti addebiti con applicazione del nuovo profilo tariffario a far data dal mese di maggio 2014. Orbene, stante quanto appena esposto, ribadito che, all'esito della presente istruttoria, non vi è prova alcuna dell'adesione volontaria e consapevole, da parte dell'utente, alle nuove condizioni economiche e contrattuali, si accoglie la richiesta del ricorrente e si dispone lo storno integrale, in suo favore, delle fatture Vodafone n. AEOXXXXX del 12/6/2014 e n. AE1XXXXX del 13/8/2014, con azzeramento dell'intera posizione debitoria ed il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, se, eventualmente, disposto.

Quanto alla gestione, da parte dell'operatore, del reclamo, inoltrato dal cliente in data 31 marzo 2015, tale reclamo risulta tempestivamente ed adeguatamente riscontrato con missiva dell'8 maggio 2015; pertanto, nulla è dovuto, all'odierno istante, a titolo di indennizzo.

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, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Vodafone è tenuta a corrispondere al sig. A. Gaudio, a mezzo bonifico o assegno bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ed a stornare integralmente le fatture n. AEOXXXXX del 12/6/2014 e n. AE1XXXXX del 13/8/2014, con azzeramento dell'intera posizione debitoria ed il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, se, eventualmente, disposto;
- 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;
- 5) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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.

Il Responsabile del Procedimento
F.to D.ssa Caterina Romeo

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