

## CO.RE.COM. CAL/RO

### DETERMINA DIRETTORIALE N.168 DEL 19-04-2016

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Zolea xxx/Vodafone Italia xx – 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. 37175 del 20 luglio 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 6 agosto 2015, prot. n. 39271, 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 stabilito dal Corecom ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) l'addebito di fatture, nonostante la richiesta di recesso; 2) la perdita del numero telefonico.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 23 giugno 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per la errata fatturazione, per la perdita della numerazione e per la mancata trasparenza contrattuale.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'integrale infondatezza delle domande avversarie.

Nel merito, il Sig. Zolea, in data 21.01.2015, ha inviato a Vodafone richiesta di formale disdetta del contratto in essere, come risulta dalla documentazione prodotta, senza null'altro aggiungere in merito alla richiesta di migrazione verso altro OLO. Vodafone, a tal riguardo, confuta l'affermazione del ricorrente, che sostiene essersi la migrazione, perfezionata, nello stesso mese di gennaio; anzi, rileva che la stessa non è mai stata notificata alla stessa Vodafone.

In conseguenza di detta disdetta, la Vodafone ha provveduto, nei tempi previsti, a risolvere il contratto *de quo*, disponendo la disattivazione definitiva di ogni servizio, con effetto dal 05.03.2015.

La contestata perdita della numerazione, pertanto, non è imputabile alla Vodafone, poiché l'utente non ha richiesto la portabilità del numero, ma la disdetta dei servizi erogati dalla compagnia telefonica.

Quanto alle errate fatturazioni successive alla disdetta, Vodafone rileva che le ultime due fatture contestate contengono le somme dovute dall'utente per i servizi erogatigli fino al 05.03.2015. Pertanto, dette somme sono state legittimamente addebitate e sono dovute.

Infine, l'utente risulta moroso della complessiva somma di € 104,75.

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 l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva che l'odierno istante ha formalizzato richiesta di recesso dal contratto in essere con l'operatore Vodafone, come sostenuto dalla società convenuta e dimostrato dalla missiva dell'istante medesimo, nella quale si avanza esclusivamente richiesta di recesso dal contratto, senza alcuna precisazione in ordine alla migrazione verso altro gestore. Per tale ragione, correttamente, Vodafone ha avviato il processo di cessazione della linea, disponendo la disattivazione di ogni servizio, con effetto dal 5 marzo 2015.

Di conseguenza, le fatture oggi contestate riportano addebiti per i servizi erogati all'odierno utente fino alla data della cessazione e risultano, per ciò stesso, legittime e dovute.

Infine, quanto alla contestata perdita della numerazione, nessun rilievo può essere mosso alla società resistente, la quale ha correttamente gestito la richiesta di disattivazione linea, con conseguente abbandono della risorsa numerica, per come si evince dal tenore letterale della missiva del cliente sopra richiamata.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto dell'odierno ricorso.

RITENUTO che, nel caso di specie, attesa l'infondatezza della domanda di definizione, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande avanzate dal sig. xx Zolea con l'odierna istanza di definizione nei confronti di 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 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.

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

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