

## CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N.169 DEL 19-04-2016

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Tassone xxxx/ Vodafone Italia xxx – 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. 38508 del 30 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 13 agosto 2015, prot. n. 39860, 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 5 settembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine stabilito da questo Corecom ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale della ricorrente;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta: 1) la mancata attivazione del servizio fax dal mese di novembre 2014; 2) episodi di malfunzionamento ed interruzioni del servizio voce/adsl; 3) il mancato riscontro ai propri reclami.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 24 luglio 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 mancata attivazione del servizio fax, per malfunzionamento/interruzione dei servizi voce/adsl e per mancata risposta ai reclami; lo storno/rimborso delle fatture.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande *ex adverso* formulate.

Preliminarmente, la resistente evidenzia come l'utenza dell'odierna ricorrente sia di tipo *consumer* e risulti attivata il 18/10/2013 e che, pertanto, l'eventuale utilizzo improprio della linea *de qua* per attività professionale, ed i relativi disagi, non sono imputabili a Vodafone.

Quanto alla prima contestazione, la convenuta evidenzia che l'offerta di che trattasi, denominata "Vodafone ADSL e telefono senza limiti", non prevede il servizio fax, come si evince anche dalla legenda riportata in ciascuna fattura.

In ordine alla mancata gestione dei reclami, la società convenuta nega qualsiasi addebito, esibendo, all'uopo, la schermata dei contatti intercorsi con l'utente.

Altresì, l'operatore evidenzia come il primo reclamo dell'utente porti la data del 24/11/2014 e risulti, pertanto, inviato ben oltre un anno dopo l'attivazione della linea.

Inoltre, rileva la mancanza di alcuna segnalazione di malfunzionamento, da parte dell'utente, con riferimento ai servizi voce/adsl. La qual cosa assume rilievo, a giudizio della convenuta, in quanto la mancanza di segnalazione del disservizio non ha posto l'operatore nelle condizioni di risolvere la problematica che qui si lamenta, violando, per ciò stesso, le regole di correttezza e di solidarietà contrattuale.

Contesta l'asserito mancato recapito delle fatture, perché tale inadempimento non è imputabile a Vodafone, ma al servizio postale, che si occupa della consegna; inoltre, l'utente avrebbe potuto ovviare al mancato recapito delle fatture, mediante richiesta del loro inoltro a mezzo email, ovvero mediante accesso *on line* nell'Area clienti della Vodafone. Ma tale adempimento non risulta essere stato effettuato dalla cliente.

Le lamentate sospensioni della linea (solo in uscita) sono avvenute, per pochi giorni, dopo preavviso, per cause riconducibili al mancato pagamento delle fatture (dovuto alla mancanza di fondi sul c/c), nonostante la domiciliazione bancaria prescelta dall'utente. Infine, l'utenza risulta disattivata per intervenuta migrazione verso altro operatore, richiesta in data 11 maggio 2015.

La convenuta evidenzia che i servizi oggetto dell'offerta sono stati correttamente erogati, come si evince dal traffico esposto nelle fatture.

L'utente ha, sinora, maturato un insoluto pari ad euro 431,21, per mancato pagamento delle ultime tre fatture.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo 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 l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluente ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, non ha potuto constatare alcun disservizio, tra quelli lamentati dalla ricorrente, durante tutto il periodo in contestazione.

L'odierna istante ha introdotto il presente procedimento, lamentando la mancata attivazione del servizio fax, episodi di malfunzionamento ed interruzioni del servizio voce/adsl ed il mancato riscontro ai propri reclami; ha altresì, lamentato (alquanto strumentalmente) la mancata ricezione delle fatture cartacee. Orbene, al di là di affermazioni generiche, nulla prova, la ricorrente, a sostegno delle proprie argomentazioni.

E' emerso infatti, che il contratto *de quo*, concluso in data 18 ottobre 2013, relativo ad un'utenza di tipo domestico (pertanto, non rileva, ai fini di un eventuale indennizzo, che l'utenza fosse utilizzata per un'attività di tipo libero-professionale), non includeva anche il servizio fax.

La mancanza di tale servizio, qualora "essenziale" per l'utente, avrebbe dovuto essere tempestivamente contestata all'operatore. Invece, il primo reclamo di cui si ha contezza risale al 25 novembre 2014, ovvero viene formalizzato a distanza di oltre un anno dalla conclusione del contratto.

Invero, l'utente asserisce, senza fornire alcun riscontro probatorio, neppure in maniera embrionale, di avere inoltrato, durante la vigenza del contratto, diverse segnalazioni telefoniche per lamentare tale inadempimento. Tuttavia, l'istruttoria non ha potuto accertare né la sussistenza del disservizio, né l'esistenza delle riferite segnalazioni.

Parimenti, nulla di rilevante emerge dall'istruttoria in ordine ai riferiti malfunzionamenti della linea ed agli episodi di interruzione del servizio fonia e dell'adsl, per i quali si avanza richiesta di indennizzo e di storno delle fatture insolute.

In assenza di alcun reclamo da parte utente, l'operatore, per parte sua, attesta e dimostra di avere correttamente erogato i servizi di che trattasi.

Per un verso, va evidenziato che la delibera Agcom n. 179/03/CSP pone, a carico del gestore, precisi obblighi di fornitura dei servizi oggetto del contratto, affinché ne sia garantita l'erogazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni; per altro verso, deve osservarsi che la normativa testé richiamata pone a carico degli utenti l'onere di segnalare i disservizi riscontrati, affinché gli operatori siano resi edotti dell'esistenza dei disservizi medesimi e possano tempestivamente attivarsi per rimuoverli.

L'obbligo di comportarsi secondo correttezza e buona fede incombe su debitore e creditore ai sensi dell'art. 1175 c.c. Assolvendo all'onere di reclamo, gli utenti potranno dimostrare di avere agito con diligenza e potranno validamente eccepire (eventualmente) l'inadempimento contrattuale della controparte, invocando a proprio beneficio tutte le tutele offerte dalle norme in questione.

Orbene, dalle schermate prodotte, risulta che la linea in questione sia stata sospesa, per morosità, in diverse occasioni, limitatamente al traffico in uscita e previo preavviso all'utente. Infatti è emerso che la ricorrente ha maturato una morosità per complessivi euro 431,21. Altresì, è emerso che nessuna delle fatture attualmente insolute siano mai state, in tutto o in parte, contestate da parte utente.

Infine, non assume alcun pregio la circostanza, dedotta da parte ricorrente, secondo cui il mancato pagamento delle fatture sarebbe dipeso dalla mancata ricezione delle stesse al proprio domicilio. Infatti, dall'istruttoria è emerso che il c/c intestato all'utente, la quale aveva prescelto il pagamento mediante domiciliazione bancaria, era incapiente ed, in ogni caso, la stessa avrebbe potuto richiedere l'invio delle fatture a mezzo email, ovvero mediante accesso *on line* nell'Area clienti della Vodafone. Ma tale adempimento non risulta essere stato effettuato dalla cliente.

In ragione di tutto quanto sopra 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, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda di definizione della controversia, spinta fino al limite della temerarietà;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo/storno, per come formulate dalla sig.ra Tassone con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Vodafone Italia;
- 2) E' in facoltà della 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