

## CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 45 DEL 26 – 02 – 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(xxxxx Moio c/ Vodafone xxx- 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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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. 31716 del 25 luglio 2017, 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 2 agosto 2017, prot. 32815, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail in data 6 settembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e-mail il 12 settembre 2017, con cui il ricorrente ha prodotto la propria memoria di replica nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'istante ha riferito di aver acquistato una Sim Vodafone e di essergli stato assegnato un numero già precedentemente utilizzato da altro utente. L'istante ha riferito altresì che, dopo aver attivato la Sim, veniva contattato sia dal precedente intestatario del numero che da parenti e amici di quest'ultimo, nonché da terze persone che lo accusavano di aver clonato il numero ovvero avanzavano pretese economiche.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 30 maggio 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha chiesto il risarcimento integrale dei danni subiti.

In data 6 settembre 2017 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha evidenziato che il numero assegnato all'utente è rimasto inutilizzato per oltre sei mesi, prima della sua assegnazione ad altro utente e pertanto risulta rispettato il c.d. periodo di latenza che la Delibera n. 26/2008 CIR (art. 8 All. A) indica in tre mesi.

L'operatore eccipisce altresì come, in ogni caso, i fatti lamentati dall'utente nell'istanza di definizione non siano ricompresi in alcuna delle fattispecie previste dalla Delibera 73/2011 CONS, nonché l'incompetenza dell'organo adito per le richieste di risarcimento danni.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

In data 12 settembre 2017, la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica in cui ha contestato il contenuto della memoria della parte resistente, evidenziando che il periodo di latenza per la riassegnazione del numero, secondo la normativa vigente in materia, è di 12 mesi e che nel caso di specie, tale periodo non è stato rispettato. Pertanto concludeva chiedendo il rimborso delle somme spettanti per ogni giorno in cui non ha potuto utilizzare la Sim, ovvero dal giorno 11 novembre 2016, data assegnazione del numero, sino al 20 dicembre 2016, data in cui l'utente ha cambiato il numero.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile 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 giudicata necessaria, ai fini della definizione, in quanto già garantito il contraddittorio.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In primo luogo si dichiara l'inammissibilità della domanda di risarcimento danni, per incompetenza di questo Organo a decidere su qualsiasi richiesta risarcitoria, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/Cons, essendo materia riservata alla competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. A tal proposito, si rammenta che l'art. 19, comma 4, del Regolamento, esclude ogni richiesta risarcitoria, limitando l'oggetto della pronuncia esclusivamente al rimborso/storno di somme non dovute e/o alla liquidazione di eventuali indennizzi previsti *"dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*. Tuttavia, esclusa ogni pronuncia risarcitoria, la domanda di qua, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom e secondo quanto previsto al punto III.1.3. delle linee guida approvate con Delibera n.276/13/CONS, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, deve essere interpretata, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, come domanda di condanna del gestore al pagamento di un eventuale indennizzo e/o al rimborso di somme non dovute, a seconda degli inadempimenti accertati, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale potrà rivolgersi all'Autorità Ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Ma nel caso di specie i fatti lamentati e descritti dall'utente nell'istanza di definizione non sono ricompresi in alcuna delle fattispecie di indennizzo di cui all'All. A alla Delibera n.73/11/CONS, per cui all'istante non può essere riconosciuto alcun indennizzo, neppure per analogia, per i disagi subiti in conseguenza dell'assegnazione di un numero già precedentemente in uso ad altro utente.

In merito alla richiesta di rimborso delle somme spettanti per ogni giorno in cui non ha potuto utilizzare la Sim, occorre rilevare come la stessa sia stata formulata solo nell'ambito delle memorie di replica e pertanto deve essere dichiarata inammissibile non avendo formato oggetto del tentativo di conciliazione obbligatorio e quindi non esaminata nel precedente grado di giudizio, come è dato evincere dal verbale di mancata

conciliazione del 30 maggio 2017;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda

Per tutto quanto sopra esposto

### DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla sig. Moio M. , nei confronti della società Vodafone;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. 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";
3. 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, 23 febbraio 2018

**Il Responsabile del Procedimento**  
F.to Avv. Daniela Biancolini

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