

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N. 194 DEL 11-05-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Toscano xxxxx / Vodafone Omnitel xxxx – 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 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. 36588 del 15 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 24 luglio 2015, prot. n. 37813, 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 di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta addebito di somme per servizio non attivo e mancata risposta ai reclami; in particolare lamenta:

- 1) di aver attivato, nel febbraio 2012, i servizi voce e adsl con la società resistente;
- 2) tali servizi, tuttavia, dopo l'installazione della Vodafone Station, cessavano di funzionare;
- 3) di aver contattato più volte il servizio clienti della società resistente, e da ultimo con reclamo scritto del 3 luglio 2012, per la risoluzione di tali disservizi. A tale reclamo non è mai stata data risposta;
- 4) a seguito di tali disservizi, è stato adito il Co.re.com Calabria, proponendo istanza di conciliazione nel mese di luglio 2012, conclusasi con esito positivo in data 25 luglio 2012;
- 5) successivamente, la società resistente inviava le fatture n. AC1xxxxxx e AC1xxxxxx, inerenti il contratto, per cui si era già raggiunta la conciliazione, mai attivato e mai usufruito.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 9 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:

- 1) un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 5 luglio 2012;
- 2) l'annullamento delle fatture n. AC1020xxxx e AC1057xxxx, di € 137,73;
- 3) il ritiro della pratica di recupero credito;
- 4) il risarcimento del danno;
- 5) il pagamento delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) il verbale di conciliazione del 25 luglio 2012 non si riferisce a fatture successive o ai costi di disattivazione del servizio;

- 2) le somme in contestazione sono dovute, in quanto si rileva, tra l'altro, l'esistenza di traffico voce e dati effettuato dall'utente, nel periodo di riferimento;
- 3) la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 3 luglio 2012 è infondata, poiché la presenza della società resistente all'udienza di conciliazione del 25 luglio 2012 è equiparabile al contestato riscontro.

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.

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, è dichiarata inammissibile la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, poiché estende l'oggetto del procedimento rispetto alle richieste emergenti dal verbale di mancata conciliazione del 9 giugno 2015. Deve dichiararsi, inoltre, l'inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di risarcimento del danno, per incompetenza dell'organo adito a decidere su richieste risarcitorie, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/Cons.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha potuto accertare la parziale fondatezza delle domande avanzate dall'istante. Il verbale di conciliazione 25 luglio 2012 ha ad oggetto la mancata attivazione dell'utenza, per cui è evidente che se non vi è stata attivazione dell'utenza e non si è mai usufruito del servizio è impossibile addebitare all'utente costi relativi all'attivazione e alla successiva disattivazione, per cui è accolta la richiesta di storno della fattura n. AC1057xxxx, del 27 luglio 2012, di € 121,18.

È rigettata, invece, la richiesta di storno della fattura n. AC1020xxxx, del 19 luglio 2012, di € 16,55, stante la circostanza che nel periodo di riferimento risulta presente traffico voce e dati.

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 alla ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'inammissibilità delle domande di indennizzo per mancata risposta al reclamo e di risarcimento del danno, avanzate dalla sig.ra Toscano, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V.;
- 2) Il rigetto delle domanda di storno della fattura n. AC1020xxxx, del 19 luglio 2012, di € 16,55, avanzata dalla sig.ra S. Toscano, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V.;
- 3) La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta a stornare, alla sig.ra Toscano, la fattura n. AC1057xxxx, del 27 luglio 2012, di € 121,18;

- 4) La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta a corrispondere alla sig.ra Toscano, a mezzo bonifico o assegno bancario, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 5) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 6) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 7) 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";
- 8) 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;
- 9) 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.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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