

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.155 DEL 14-4-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Dipal xxxxxx/ Vodafone Omnitel xxxx – n. utenze xxxxxxxxxxxx)

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. 32923 del 17 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 dell'1 luglio 2015, prot. n. 34906, 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 30 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: 1) attivazioni non richieste; 2) fatturazioni indebite; 3) ritardo nell'attivazione del servizio di dominio internet; in particolare lamenta:

- 1) In data 13 marzo 2012, sottoscriveva un contratto business con la società resistente, per l'attivazione di otto numeri, di cui uno mobile, e il mantenimento del dominio internet;
- 2) Nel contratto si specificava che sarebbero stati importati otto numeri fissi, consegnati cinque telefoni e attivata una scheda sim;
- 3) A seguito della migrazione si verificavano delle anomalie, in quanto il dominio internet non veniva attivato e i numeri di telefono addebitati erano più di quelli pattuiti;
- 4) Nei tabulati delle telefonate si trovano usati otto numeri fissi e due sim, ma vengono addebitati costi di sette sim e di numeri fissi mai usati.

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) Il ricalcolo delle fatture emesse, detraendo l'addebito delle numerazioni mai richieste;
- 2) Un indennizzo per l'attivazione del dominio internet dopo alcuni mesi dall'attivazione del servizio telefonico.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito e preliminarmente chiede l'inammissibilità della domanda di indennizzo per mancata attivazione del dominio internet, poiché la richiesta era già stata presentata con istanza di conciliazione dinanzi al Co.re.com. Calabria nel 2012.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) In data 13 marzo 2012, l'utente aderiva ad una offerta della società "Vodafone ADSL Centralino 2012 e Vodafone Rete Unica su Misura", con portabilità di cinque utenze da altri operatori e con attivazione di otto numeri interni, di cui uno mobile, quattro telefoni Cisco e un telefono Artù;

- 2) Per la parte mobile il contratto prevedeva l'attivazione di cinque sim voce, di cui due importate da altri OLO e una sim dati;
- 3) Nessun numero risulta attivato arbitrariamente dalla società, ma le fatture sono conformi ai contratti sottoscritti;
- 4) La società, riscontrando il reclamo dell'utente ha offerto uno storno dell'insoluto pari a € 1.090,97, non accettato dall'utente, e ha attivato sconto canone 100% per due mensilità, nella fattura di marzo 2013, ed emesso alcune note di credito;
- 5) L'utente ha un insoluto di € 2.888,69.

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 solo la resistente ha presenziato all'udienza del 22 febbraio 2016.

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di indennizzo per l'attivazione del dominio internet dopo alcuni mesi dall'attivazione del servizio telefonico, ai sensi dell'art. 3, comma 3 bis, della delibera Agcom n. 173/07/Cons.;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, non ha potuto constatare alcuna attivazione di numerazioni non richieste, né alcuna fatturazione indebita da parte della società resistente, che ha effettuato le attivazioni richieste e fatturato all'utente quanto previsto, come risulta chiaramente dai contratti allegati alla memoria difensiva.

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, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la totale infondatezza della domanda dell'istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'inammissibilità della domanda di indennizzo per l'attivazione del dominio internet dopo alcuni mesi dall'attivazione del servizio telefonico, avanzate da Dipal xxxx, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Vodafone Omnitel xxxx;
- 2) Il rigetto delle richieste, avanzate da Dipal xxxxx, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti di Vodafone Omnitel B. V.
- 3) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 4) 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";

- 5) 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.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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