



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria



Comitato Regionale
per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 96

Oggetto: DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE ELLETI xxx. Cod. cliente xxx c/ Vodafone xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 15/05/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

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" e succ. modif. ed int.;

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 Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Viste le istanze del 29 ottobre 2013 e del 21 febbraio 2014, acquisite al prot. Corecom Calabria, rispettivamente, n. 46210 e n. 8430, con cui il nominato in oggetto ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione delle controversie in atto con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Viste le note del 7 novembre 2013 e del 25 febbraio 2014 (prott. nn. 47664 e 8948), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio dei procedimenti finalizzati alla definizione delle deferite controversie;

Atteso che con nota prot. n. 10426 del 5 marzo 2014 è stata disposta la riunione dei procedimenti suddetti, in quanto soggettivamente ed oggettivamente connessi, ai sensi dell'art. 10 della Delibera Agcom n. 173/07/Cons. e succ. modif. ed integrazioni;

Visti gli avvisi di convocazione (prott. nn. 1457 e 12193, rispettivamente, del 14 gennaio e del 14 marzo 2014) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire dinanzi a sé alle relative udienze di discussione;

Preso atto che le udienze di che trattasi non si sono tenute per mancata partecipazione del legale di parte istante e che, di conseguenza, i fascicoli sono stati trattenuti in decisione;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante menzionato in oggetto ha introdotto il presente contenzioso per la definizione delle controversie in atto con la Società in epigrafe, lamentando addebiti non giustificati esposti nelle fatture xxx, xxx e xxx (l'ultima contenente addebiti per recesso anticipato, per € 419,34, ritenuti non dovuti). In particolare, l'istante lamenta di aver ricevuto la fattura n. xxx, con cui l'operatore ha addebitato importi a titolo di corrispettivo per disattivazioni anticipate ed acquisto di telefoni mobili, già richiesti con la fattura xxx, dell'importo di € 3.204,08.

Il ricorrente lamenta di non aver ricevuto alcun riscontro alle proprie puntuali contestazioni. Chiede lo storno del complessivo importo di € 5.811,59 di cui alle fatture xxx e xxx.

Lamenta, inoltre, con riferimento ad una specifica numerazione ricompresa nel contratto di che trattasi, l'errata applicazione del piano tariffario prescelto e la conseguente lievitazione dei costi. Lamenta, infine, l'addebito di somme a titolo di TCG anche per i periodi in cui le utenze non erano più servite dall'operatore suddetto.

Con istanza depositata in data 25 febbraio 2014, l'odierno ricorrente lamenta, ancora, la mancata disattivazione delle sim indicate nella raccomandata a/r del 30 gennaio 2013, in cui ha avanzato richiesta di recesso; evidenzia che l'operatore ha continuato ad erogare servizi non richiesti e ad emettere fatture, incurante del reclamo di parte istante, inoltrato nel mese di settembre 2013, ed ha proseguito ad emettere fatture sino al 13/12/2013, comprensive di addebiti per costi di recesso.

I tentativi di conciliazione, promossi dall'utente in relazione alle controversie suddette, si sono conclusi con il mancato accordo delle parti, come da verbali di mancata conciliazione, in atti.

L'istante chiede un provvedimento di definizione delle controversie che condanni l'operatore allo storno delle fatture contestate ed alla corresponsione degli indennizzi per attivazione di servizi non richiesti e disdettati, nonché all'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società convenuta, nelle memorie di difesa, respinge ogni addebito, eccependo, preliminarmente, l'inapplicabilità alle utenze di che trattasi delle tutele previste per il consumatore, dal momento che l'odierno ricorrente ha in corso con Vodafone un contratto di abbonamento di tipo business; eccepisce l'inammissibilità dell'istanza di definizione, nella parte in cui si lamentano disservizi che sono stati oggetto di precedente tentativo di conciliazione, come da accordo del 22/4/2013, in cui è stata definita con accordo bonario la vertenza relativa alla ritardata variazione del piano tariffario richiesto dall'utente).

Nel merito, l'operatore conferma la correttezza delle fatturazioni che qui si contestano ed assicura di avere fornito i dovuti raggugli all'utente, per mezzo del proprio servizio clienti e per mezzo dell'Agente di zona, dealer di fiducia della società istante. Nega che vi sia stata alcuna duplicazione delle somme fatturate e precisa che i costi di recesso anticipato sono riferiti

a ciascuna delle sim oggetto di contratto ed a ciascuno degli apparati acquistati a rate dall'utente. Evidenzia come le promozioni tariffarie applicate al contratto di che trattasi e lo sconto sugli apparati scaturiscano dall'impegno assunto dal cliente, in sede di sottoscrizione del contratto *de quo*, a mantenere attivo il contratto in essere per un arco temporale non inferiore a 24 mesi. Tale impegno legittimo, ad avviso della resistente, in conformità a quanto previsto dalle CGC, l'applicazione di costi di recesso anticipato nell'ipotesi in cui l'utente decida di non rispettare il vincolo temporale inizialmente pattuito.

Con riguardo ai reclami pervenuti, Vodafone precisa di avere corrisposto all'utente alcuni accrediti, come risulta dalle fatture prodotte in atti, e dalle note di credito visualizzabili nella schermata contabile esibita.

Quanto alla TCG, Vodafone evidenzia che essa è rappresentata da un importo fisso in ogni fattura (€ 25,82), indipendentemente dal numero delle sim attive.

Evidenzia come l'utente non abbia pagato alcunché, neppure limitatamente agli importi non contestati, avendo maturato un corpus insoluto. Nelle fatture oggetto di contenzioso vi sono importi che non sono stati contestati (quali, i costi per gli apparati ed il traffico telefonico) e che, pertanto, avrebbero dovuto essere pagati.

Quanto all'istanza depositata in data 25 febbraio 2014, Vodafone eccepisce il mancato rispetto, da parte del ricorrente, delle modalità previste dalle proprie CGC per ottenere la disattivazione dei servizi. In particolare, evidenzia che per la disattivazione deve essere inoltrata una raccomandata a/r, contenente una espressa richiesta in tal senso da parte dell'utente, con allegato un documento di identità del medesimo. Se l'utente è una persona giuridica, è necessario che il richiedente dimostri la sua qualità di legale rappresentante dell'utente persona giuridica. Al riguardo, Vodafone rileva come, nel caso in esame, tali condizioni non siano state soddisfatte, del che vi è prova da un esame della documentazione in atti; ciò posto, ad avviso della resistente, il ricorrente non può dolersi del ritardo nella disattivazione.

Vodafone evidenzia, altresì, come, nel tempo, l'esposizione debitoria dell'odierno utente sia lievitata a complessivi € 11.693,97, per il mancato pagamento di tutte le fatture emesse, dal mese di aprile 2013 in avanti; rileva, in proposito, come le fatture non siano state pagate nemmeno *pro quota*, ovvero limitatamente alle voci che non erano in contestazione; per cui, l'inadempimento contrattuale da parte del ricorrente è totale.

In ogni caso, Vodafone propone di definire bonariamente la controversia mediante lo storno parziale dell'insoluto esistente per un importo complessivo di € 1.700,00, pari ai canoni delle sim dati per le quali l'utente ha chiesto disdetta, a far data dal mese di marzo 2013 fino al 4/11/2013 (data di effettiva disattivazione); con ciò, ipotizzando come valida la richiesta di recesso del cliente datata 30/1/2013 e considerato che la pratica di recesso deve essere espletata entro il periodo massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

In subordine, la convenuta chiede che l'indennizzo da corrispondere, eventualmente, all'utente venga liquidato in via equitativa, mediante storno dall'insoluto esistente, tenuto presente che l'utente è totalmente moroso, che ha maturato un corpus insoluto, che le sim dati non hanno generato traffico, per cui l'utente non si è visto costretto a pagare e/o a contestare traffico riferito ad un servizio non voluto, che il contratto in esame, seppure riferito ad una notevole varietà di sim, è un contratto unitario.

Conclusivamente, la società resistente chiede il rigetto delle odierne domande di storno/indennizzo, insistendo per la loro totale infondatezza.

In replica alle memorie avversarie, la difesa di parte utente puntualizza, in particolare, che la richiesta dell'operatore, intesa ad ottenere il pagamento di somme a titolo di oneri di disattivazione e di recesso non risulta in alcun modo provata, né giustificata ed è, pertanto, illegittima, giusto quanto disposto da numerose pronunce dell'Agcom;

che l'oggetto del contendere riferito ai due odierni procedimenti di definizione è circoscritto alle richieste di storno/indennizzo per costi per recesso anticipato e per disattivazione anticipata, errata applicazione del piano tariffario prescelto, addebito costi per TCG, relativi a periodi in cui le utenze erano servite da altro gestore. In merito alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la difesa di parte istante insiste che manca la prova, da parte della difesa avversaria, che dimostri che l'operatore abbia ottemperato a detto obbligo di risposta nei confronti dell'utente.

Quanto al mancato pagamento totale delle fatture emesse, il ricorrente insiste nello storno integrale delle medesime e nel ricalcolo degli importi, anche con riferimento ad imposte e tasse, evidenziandone l'assoluta mancanza di chiarezza; per tale ragione, viene contestata l'intera esposizione debitoria gravante sull'utente, in quanto gli addebiti risultano controversi sia nell'an che nel quantum.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e sono, pertanto, proponibili.

Va rigettata, per le motivazioni che seguono, l'eccezione mossa dal convenuto in relazione all'inapplicabilità al contratto di che trattasi, di tipo business, delle tutele previste per il consumatore finale dalle vigenti norme di settore. In tal senso si è espressa la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, integrando le note

esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, commi 3 e 4, della Legge n. 40/2007 (tutele in caso di recesso per coloro che stipulano contratti per adesione con operatori di comunicazioni elettroniche) e riscontrando, come segue, le richieste di chiarimenti sull'applicabilità delle norme suddette agli utenti non residenziali, spesso indicati come clientela business: *"In considerazione di tali richieste, l'Autorità ha ritenuto che le specifiche tutele previste dall'articolo 1, comma 3, in caso di recesso, si applichino anche agli utenti non residenziali che non godono di un sostanziale potere negoziale e che, quindi, si limitano a sottoscrivere clausole predisposte dal contraente "forte". Anche questi utenti, infatti, tra i quali figurano numerose piccole e medie imprese, sono limitati nell'esercizio di qualsiasi rilevante potere di trattativa in quanto, nell'aderire al contratto, possono solo procedere alla mera accettazione di tutte le clausole contrattuali, al pari del singolo consumatore."* In definitiva, l'Agcom ha chiarito che il regime di tutela in oggetto *"si applica a tutti coloro che sottoscrivono contratti per adesione con operatori di telefonia, reti televisive e comunicazione elettronica, inclusi gli utenti finali non residenziali. La previsione non si applica ai contratti, quali quelli in uso per la fornitura di servizi alla clientela business di maggiori dimensioni, nei quali le clausole sono negoziate e, pertanto, non ricorre la fattispecie del contratto per adesione."*

Va dichiarata improponibile la domanda di indennizzo/storno per ritardata variazione del piano tariffario, atteso che la questione ha già formato oggetto di un precedente tentativo di conciliazione, concluso con il raggiunto accordo delle parti in data 22/4/2013.

Parimenti, va dichiarata inammissibile la domanda di storno della Tassa di Concessione Governativa applicata al contratto *de quo*, ciò in quanto, come stabilito dall'Agcom con delibera n. 32/11/CIR, il sindacato dell'Autorità non può investire aspetti del rapporto contrattuale che non attengono nemmeno indirettamente alla fornitura del servizio di comunicazione elettronica, ma che concernono aspetti di natura tributaria/fiscale, disciplinati da specifiche norme di legge, non rinvenibili nella normativa di settore di competenza dell'Autorità, né nelle CGC applicate dagli operatori; pertanto, una pronuncia decisoria in tal senso può intervenire soltanto da parte della competente A.G.O.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che le stesse, ritualmente convocate, hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che, nel corso del procedimento di secondo grado, l'operatore ha sempre partecipato alle udienze resesi necessarie, manifestando disponibilità al dialogo ed alla bonaria composizione della lite, oltre che a fornire i riscontri e le integrazioni richieste; si rileva, invece, la mancata partecipazione del legale di parte istante, benché ritualmente convocato, alle udienze di discussione afferenti la procedura di definizione delle controversie.

2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente lamenta l'addebito di somme per recesso anticipato, il ritardo nella lavorazione della pratica di recesso e la conseguente erogazione di servizi non richiesti, la mancata risposta ai reclami; per il che, avanza richieste di storno/indennizzo.

2.1 In relazione agli addebiti per recesso anticipato.

L'istante contesta le fatture di cui in premessa, in relazione agli addebiti per recesso anticipato, ritenuti non "giustificati" e, pertanto, non dovuti.

Di contro, il convenuto conferma la correttezza della fatturazione ed evidenzia che i costi di recesso anticipato sono riferiti a ciascuna delle sim oggetto di contratto ed a ciascuno degli apparati acquistati a rate dall'utente; in proposito, l'operatore rileva come le promozioni tariffarie applicate al contratto di che trattasi e lo sconto sugli apparati scaturiscano dall'impegno assunto dal cliente, in sede di sottoscrizione del contratto *de quo*, a mantenere attivo il contratto in essere per un arco temporale non inferiore a 24 mesi. Tale impegno, conforme alle CGC, sottoscritte e conosciute dal cliente, legittima, secondo il convenuto, l'applicazione di costi di recesso anticipato nell'ipotesi in cui l'utente decida di non rispettare il vincolo temporale inizialmente pattuito.

La materia, disciplinata dall'art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007 (c.d. "Decreto Bersani"), secondo cui *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*, è stata esplicitata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la quale ha introdotto il criterio di "pertinenza del costo", precisando che gli unici importi ammessi a carico degli utenti, in caso di recesso anticipato, siano quelli "giustificati e dimostrati" da "costi" degli operatori, "pertinenti e correlati" ai costi sopportati per procedere alla disattivazione.

Nel caso in esame, tuttavia, l'operatore rileva che la ragione per la quale è stato disposto l'addebito delle somme qui contestate risiede nell'applicazione di sconti e promozioni sulle tariffe e sugli apparati acquistati dal cliente, a fronte dell'impegno da esso assunto, all'epoca della sottoscrizione del contratto *de quo*, di non esercitare la facoltà di recesso prima del decorso di un periodo di tempo non inferiore a 24 mesi.

Il rilievo mosso dall'operatore è fondato e trova conforto nell'atto di indirizzo dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Direzione Tutela dei consumatori (prot.n. 40905 del 30 giugno 2010), in cui si prende atto della sentenza del Consiglio di Stato n. 01442/2010, in ordine alla legittimità di tale comportamento. Secondo l'Autorità giudicante, infatti, l'operatore può mettere «a disposizione dell'utente due diverse offerte tra le quali egli è libero di scegliere: una "a prezzo pieno", dalla quale può in ogni momento recedere salvo preavviso, senza essere sottoposto a rimborsi per spese diverse da quelle sostenute dall'operatore per la disattivazione dell'impianto, come previsto dall'art. 1, comma 3; un'altra "promozionale" a prezzo ridotto, per la quale le parti accettano una durata minima, che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente all'operatore, che ha fatto affidamento su un arco temporale di vigenza del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della controprestazione offerta, di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento legittimo dell'utente non gli ha consentito di ottenere». Tale decisione dei Giudici di merito – a giudizio dell'Agcom – subordina il diritto allo sconto, da parte del cliente, alla condizione che questi non receda dall'offerta prima del decorso del termine indicato dall'operatore.

Dal momento che il contratto che ci occupa deve essere ricompreso, per le sue caratteristiche, nella fattispecie anzidetta, non ravvisandosi alcun inadempimento da parte del convenuto in ordine alla contestazione mossa dal ricorrente, si conclude per il rigetto della relativa domanda di storno/indennizzo, per come formulata negli atti introduttivi del presente procedimento.

2.2 Circa il ritardo nella lavorazione del recesso/erogazione di servizi non richiesti.

Il ricorrente lamenta la mancata/ritardata disattivazione delle sim, nonostante avesse formalizzato una specifica richiesta scritta in tal senso con raccomandata a/r del 30 gennaio 2013, ricevuta dall'operatore il successivo 1 febbraio, come da documentazione in atti.

In proposito, l'operatore eccepisce l'inosservanza delle modalità prescritte dalle proprie CGC, nella parte in cui si richiede che prima di procedere alla disattivazione dei servizi, si accerti l'identità del richiedente e la sua legittimazione ad agire. Nella specie, infatti, poiché l'utente è una persona giuridica, si rende necessario accertare la qualità di legale rappresentante del soggetto che ha sottoscritto la richiesta di disattivazione. In mancanza di tali necessarie verifiche, l'operatore non può ritenersi autorizzato a disporre la cessazione dei servizi di che trattasi. Ciò stante, l'obiezione mossa dall'operatore è fondata e meritevole di accoglimento.

Tuttavia, va rilevato che l'operatore non ha fornito la prova di avere debitamente informato l'utente circa le carenze riscontrate nella richiesta di disattivazione, dovendo, l'operatore medesimo, richiedere all'utente l'integrazione dei documenti necessari, al fine di evadere correttamente e tempestivamente la richiesta di disattivazione dei servizi in oggetto. Circostanza di cui, si ribadisce, non vi è prova in atti.

Risulta, invece, documentalmente provato che la raccomandata a/r, sebbene incompleta, è pervenuta all'operatore in data 1 febbraio 2013. Ciò posto, Vodafone avrebbe dovuto farsi carico di lavorare la richiesta di recesso/disattivazione delle sim in questione nel termine massimo previsto dalle norme di legge e regolamentari di settore, sopra richiamate, riconoscendo all'utente il diritto di "*recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati*" In definitiva gli operatori, in presenza di siffatte richieste da parte degli utenti... "*non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*". Ne deriva, pertanto, che Vodafone avrebbe dovuto gestire la pratica di recesso/disattivazione del cliente entro la dovuta tempistica, per come stabilito dal Decreto Bersani e dalla Carta dei servizi dell'operatore, o, eventualmente, dimostrare di avere tempestivamente richiesto all'utente quanto necessario al fine di potere integrare la pratica ed evaderla correttamente.

Tanto premesso, conformemente a quanto proposto dall'operatore medesimo, si stabilisce che questi disponga lo storno di € 1.700,00 dall'insoluto esistente a carico del ricorrente, per il ritardo nella lavorazione della pratica di disattivazione delle sim dati di cui in premessa.

Non può, invece, trovare accoglimento la relativa richiesta di indennizzo, in quanto, conformemente ai recenti indirizzi espressi dall'Agcom, per la fattispecie di che trattasi, non è contemplato alcun indennizzo, poiché si ritiene che il rimborso o lo storno delle somme illegittimamente fatturate basti già a compensare il pregiudizio arrecato all'utente; per tale ragione, si ribadisce, la domanda di indennizzo di parte ricorrente non può trovare accoglimento.

Parimenti, non è meritevole di accoglimento e deve essere rigettata, in quanto non pertinente al caso di specie, e, pertanto, infondata, l'ulteriore domanda del ricorrente di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

2.3 Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta di non aver ricevuto alcun riscontro alle proprie segnalazioni di reclamo in ordine ai fatti contestati. Invero, l'utente sostiene di avere inoltrato un reclamo nel mese di settembre 2013, ma non ne fornisce la prova documentale. Per parte sua, la società resistente si è limitata a confutare le dichiarazioni del ricorrente, ma non ha neppure allegato i tabulati con la registrazione dei contatti intercorsi tra gli utenti ed il servizio clienti dell'operatore, né alcuna altra prova in tal senso. In mancanza di alcun reclamo, può prendersi in esame la prima istanza per tentativo di conciliazione, relativa alla controversia odierna, che risulta depositata presso questo Co.Re.Com. in data 5 luglio 2013. Il procedimento, tuttavia, risulta tempestivamente concluso con l'esperienza del tentativo di conciliazione all'udienza tenutasi in data 29 luglio 2013. In quella occasione, le parti si sono incontrate ed hanno potuto interloquire sugli aspetti controversi della vertenza *de qua*, pur senza raggiungere alcun accordo, come emerge dal verbale di mancata conciliazione, in atti.

Ciò stante, non potendo ravvisare i presupposti per il disservizio qui lamentato, si deve concludere per il rigetto della relativa domanda di indennizzo.

Per tutto quanto sopra esposto, ravvisata la parziale fondatezza dell'odierno ricorso, si stabilisce che la società Vodafone disponga in favore dell'istante Elletti xxx, con sede in Reggio Calabria, lo storno di € 1.700,00 (millesettecento/00) dall'insoluto esistente per il ritardo nella lavorazione della pratica di disattivazione delle sim dati di cui in premessa;

Ritenuto di dover rigettare ogni altra richiesta, per i motivi sopra evidenziati;

3. Sulle spese di procedura.

L'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*";

Ciò stante, atteso che le offerte di bonario componimento della vertenza *de qua*, formulate dall'operatore, sono state rifiutate dall'utente, con aggravio di risorse e di costi per la gestione del procedimento di secondo grado, si ritiene equo che il gestore versi all'utente suddetto il solo rimborso di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo/storno, per come formulate negli atti introduttivi del presente procedimento, salvo quanto disposto al successivo punto 2);
- 2) L'accoglimento della richiesta di storno avanzata dal ricorrente in oggetto per il ritardo nella lavorazione della pratica di disattivazione delle sim dati di cui in premessa, stabilendo che l'operatore Vodafone disponga in favore dell'istante Elletti xxx, con sede in Reggio Calabria, lo storno di € 1.700,00 (millesettecento/00) dall'insoluto esistente;
- 3) L'operatore resistente è tenuto a corrispondere al ricorrente suddetto l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- 4) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 5) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "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";

- 6) La presente delibera 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 7) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Mangano

V. Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

f.to Avv. Rosario Carnevale