

Co.Re.Com. Cal./FG

## DELIBERAZIONE N. 135

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Rodà xxxx c/VODAFONE

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 23/07/2012, 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. Calabria;

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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

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";

l'istanza del 17 febbraio 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 8375, con cui il sig. xxxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società Vodafone, 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 24 febbraio 2012, prot. n. 9652, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. xxx ha dichiarato che, in data 7 dicembre 2011, dopo aver utilizzato il servizio di ricarica online della compagnia telefonica Vodafone, a causa del malfunzionamento del predetto sito, gli veniva impedito di completare la relativa procedura (l'utente non ha potuto ricaricare € 5,00) e, contestualmente, gli veniva bloccato il conto paypal per 35 giorni, causando allo stesso notevoli disagi.

L'utente ha asserito di aver, immediatamente, contattato il 190 che gli ha garantito lo sblocco entro 24 ore, ma al secondo contatto Vodafone gli ha accreditato, su propria richiesta, € 3,00 di traffico per l'utilizzo del numero Vodafone.

Il ricorrente ha precisato, anche, che dal 7 dicembre 2011 non ha potuto svolgere alcuna attività non solo sulla piattaforma ebay, ma in nessuna altra piattaforma che richiedeva paypal.

Inoltre, ha aggiunto, ancora, che ha dovuto aprire un altro conto paypal per evitare di perdere ulteriore tempo nella propria attività di vendita e di acquisto, proprio in un momento come quello natalizio, importante dal punto di vista commerciale.

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso in data 4 gennaio 2012, presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti (l'utente non ha accettato una ricarica di € 150,00, offerta dalla Vodafone).

In data 17 febbraio 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente ha ribadito le proprie doglianze già proposte in sede di tentativo di conciliazione. Tuttavia, ha avanzato richieste diverse rispetto a quella avanzata in prima istanza. In particolare, ha richiesto € 1000,00 per i disagi subiti (in prima istanza ne aveva richiesti € 5.000,00).

L'utente ha avanzato pretese, anche, nei confronti del Co.Re.Com., nella misura di € 200,00, per ritardi nella procedura.

In seguito a nota di avvio del procedimento, datata 24 febbraio 2012, parte convenuta ha prodotto memorie il 2 aprile 2012, controdeducendo in ordine ai rilievi sollevati dall'utente.

In primo luogo, il gestore ha precisato che nessuna richiesta di ricarica è pervenuta ai sistemi Vodafone e che paypal, contattata dal gestore, ha dichiarato che nessun blocco è intervenuto sul conto dell'utente.

Il gestore ha precisato che la ricarica (che ha tentato il cliente) è rimasta in sospeso per alcuni giorni, ma ciò non ha comportato alcun blocco nell'utilizzo del conto. Non c'è stato un particolare disservizio in danno al cliente, se non quello di completare quella specifica ricarica.

Peraltro, l'operatore evidenzia che, anche, se fosse vero quanto sostenuto dal cliente, non si vede quale responsabilità può essere mai attribuita a Vodafone per i fatti in contestazione. Paypal, sarebbe "un sistema di pagamento online che permette a qualsiasi azienda o consumatore che disponga di un indirizzo e-mail e di una password. Al proprio account è possibile associare una carta di credito, oppure una carta prepagata, oppure si può ricaricare senza spese dal conto corrente bancario. L'idea di base consiste nell'effettuare transazioni senza condividere i dati della carta con il destinatario finale del pagamento: il sistema, infatti, non trasmette i dati sensibili delle carte collegate al conto".

Paypal, non sarebbe, dunque, un servizio offerto da Vodafone, bensì "un sistema del tutto autonomo", per cui Vodafone ribadisce che non può rispondere per i disservizi verificatisi sul conto Paypal.

L'utente dovrebbe rivolgersi ai canali messi a disposizione da tale sistema per le contestazioni, così come rinvenibili nel Regolamento di cui si prende visione all'atto della registrazione.

## Motivi della decisione

### 1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di conciliazione (che si è conclusa con un verbale di mancata conciliazione); il rappresentante del gestore, in un'ottica conciliativa, ha proposto all'utente una ricarica da € 150,00, ma l'utente ha rifiutato la proposta.

### 2. Riguardo al merito.

#### 2.1. Con riferimento al blocco della paypal ed al relativo indennizzo

Dagli scritti difensivi, risulta pacifico che l'utente non ha potuto completare la procedura di ricarica di € 5,00, utilizzando il servizio on-line di Vodafone, e che ha subito il disagio derivante dal blocco del proprio conto paypal.

Quanto sopra evidenziato, però, non può generare il convincimento che il blocco del conto Paypal sia stato causato dall'impossibilità di poter compiere una ricarica sul sito del gestore, e, dunque, non può originare una responsabilità in capo a Vodafone.

Agli atti, peraltro, non è stato prodotto nulla che attesti il reale blocco del conto. L'istante si è limitato a depositare solo un estratto dal quale si evince che la procedura di ricarica del 7 dicembre 2011 non è giunta a completamento.

Di converso, parte convenuta seppur ha dichiarato che paypal non è un servizio offerto da Vodafone, per cui non può rispondere per i disservizi verificatisi sul conto Paypal, nondimeno ha riconosciuto il disservizio subito dall'utente (per la mancata ricarica), offrendo € 150,00 di ricarica, che il ricorrente ha rifiutato.

Considerato che l'utente, per quello che riguarda il gestore telefonico, ha subito solo il disservizio di non poter completare quella specifica ricarica, la pretesa dell'utente in merito alla misura dell'indennizzo (€ 5000,00 in prima istanza ed € 1000,00 nella fase di definizione) appare alquanto pretestuosa.

Difatti, l'istante si limita a prospettare il proprio diritto a percepire somme a titolo di indennizzo per il blocco del conto in discorso, senza, tuttavia, dimostrare le proprie pretese, ossia la responsabilità di Vodafone.

Stante la mancanza di fondamento nella richiesta dell'utente, non può che discenderne il rigetto della stessa.

Resta, però, a carico del gestore di provvedere alla ricarica di € 5,00, di cui l'utente non ha potuto usufruire, qualora, nel frattempo, non si fosse adempiuto in tal senso.

### 3 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, l'udienza di conciliazione si è conclusa con verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti. Tuttavia, è opportuno precisare che l'utente non ha accettato una ricarica di € 150,00, offerta dalla Vodafone in un'ottica conciliativa.

Per tali motivi, e per quanto sopra rilevato, si ritiene equo compensare le spese della procedura di definizione.

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

- 1) Il rigetto, nei termini di quanto già spiegato, dell'istanza presentata dal sig. xxxx in data 17 febbraio 2012;

- 2) Resta, però, a carico del gestore l'obbligo di provvedere alla ricarica di € 5,00, di cui l'utente non ha potuto usufruire, qualora, nel frattempo, non si fosse adempiuto in tal senso.
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'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.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) 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 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 D. Lgs. 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 Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

#### **Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Direttore del Co.Re.Com.**

f.to Avv. Rosario Carnevale