



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Prot. N. Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 16

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxx xxx c/ Vodafone

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 16.01.2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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";

Vista l'istanza del 31/5/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 27670, con cui il Sig. Xxx Xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Vodafone Omnitel N.V., 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.;

Vista la nota del 09/06/2011 (prot. n.29233), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 31499 del 22/06/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 07/07/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 07/07/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, Xxx Xxx, utente Vodafone con titolarità dei numeri di rete mobile xxx/xxxxxxx e xxx/xxxxxxx, dichiara di aver acquistato, nel mese di ottobre 2010, presso un rivenditore Vodafone, un iPhone 4, manifestando, all'atto dell'acquisto, la propria volontà di mantenere attivi i suddetti numeri telefonici, nonché il servizio "alter ego sim", già in uso sulle predette utenze.

Ricevuta la nuova sim, l'istante constatava che la stessa non si adattava all'Iphone, giacché il servizio "alter ego sim" richiedeva l'utilizzo di una micro-sim. Nel contempo, il rivenditore lo consigliava affinché effettuasse la migrazione verso Wind allo scopo di risolvere i problemi. Ottenuta, infine, una sim adattabile all'iphone 4, l'istante constatava di avere perduto definitivamente il proprio numero principale, xxx/xxxxxxx; oltre a ciò, lo stesso rileva di essere rimasto senza linea per ben quattro mesi; di avere esperito i tentativi di conciliazione nei confronti di Vodafone e di Wind, entrambi giunti a conclusione senza alcun esito.

Nell'istanza di definizione dell'odierna controversia il ricorrente lamenta il disservizio da perdita del numero mobile principale xxx/xxxxxxx e l'assenza di linea telefonica, per la durata di mesi 4, su entrambe le utenze sopra menzionate, con conseguente richiesta dei relativi indennizzi.

Con memoria illustrativa, depositata in data 6/7/2011 al prot. Corecom n. 33969, la società Vodafone chiede il rigetto integrale delle pretese avversarie sul presupposto che:

nessuna responsabilità è ad essa addebitabile in relazione ai fatti contestati dal ricorrente; che lo stesso ha richiesto, recandosi presso un punto vendita Vodafone, una sostituzione di sim e che la sostituzione è stata correttamente effettuata, come si evince dal rapporto tecnico, trascritto integralmente nella stessa memoria illustrativa.

L'operatore rileva, altresì, che nessun reclamo risulta pervenuto al proprio Servizio Clienti da parte dell'odierno ricorrente e che, contrariamente a quanto sostenuto dal medesimo, il numero xxx/xxxxxxx risulta importato da ERG MOBILE GSM in data 12/8/2010, mentre da Wind risulta importato il numero xxx/xxxxxxx.

All'udienza di discussione, tenutasi presso questo Corecom in data 7/7/2011, le parti null'altro hanno aggiunto in proposito, riportandosi integralmente a quanto già argomentato e dedotto nel corso del procedimento. Nè ha sortito alcuna utilità il tentativo di conciliazione, promosso dal sig. Xxx nei confronti dell'operatore Wind, dal momento che proprio l'utente è stato assente alla relativa udienza di conciliazione.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Si rileva che il tentativo di conciliazione, esperito nei confronti di Vodafone, si è concluso con esito negativo, giusto verbale di mancata conciliazione del 20/4/2011, e che il tentativo di conciliazione, esperito nei confronti di Wind, si è concluso negativamente, in data 17/5/2011, per la mancata comparizione dell'utente.

2. Riguardo al merito.

L'odierna controversia ha per oggetto la ritardata attivazione del numero di utenza mobile (xxx/xxxxxxx) e la perdita del numero mobile (xxx/xxxxxxx); per il che, l'istante chiede la liquidazione dei relativi indennizzi.

Le contestazioni mosse dall'odierno ricorrente non risultano suffragate da alcun supporto probatorio ed, anzi, vengono confutate integralmente dall'operatore Vodafone. Rileva, in proposito, l'operatore resistente, che l'utente ha proceduto all'acquisto, presso un proprio punto vendita, di un apparato (iphone 4) ed ha richiesto la sostituzione di una sim; dimostra che la suddetta sostituzione è stata effettuata correttamente e che la lamentata interruzione di entrambe le utenze mobili, come sopra descritte, non è imputabile all'inadempimento di esso operatore. Inoltre rileva che non v'è traccia di alcun reclamo da parte dell'utente.

Quanto alla perdita del numero di utenza mobile xxx/xxxxxxx, Vodafone confuta integralmente le affermazioni dell'utente, precisando che il numero in questione risulta importato da ERG MOBILE GSM in data 12/8/2010 e non da Wind.

Allo stato degli atti, non vi è prova che i lamentati disservizi siano riconducibili all'inadempimento dell'operatore convenuto; pertanto, la domanda di indennizzo di parte ricorrente non può trovare accoglimento.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto, altresì, che non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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) Di rigettare integralmente le richieste di parte istante, formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento, in quanto l'operatore Vodafone Omnitel N.V. ha fornito adeguate giustificazioni in relazione agli addebiti ad esso contestati;
- 2) 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.;
- 3) 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) 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;

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 Dott. Paolo Posteraro

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale