

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 137

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ditta Individuale 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";

Vista l'istanza del 10 febbraio 2014, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 6115, con cui la ditta individuale xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in atto con la Società Vodafone xxx 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 18 febbraio 2014 (prot. n. 7834), 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 l'avviso di convocazione (prot. n. 12199 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, per il giorno 31 marzo 2014, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 31 marzo 2014, 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, titolare dell'omonima ditta individuale, con sede in Reggio Calabria, avendo sottoscritto con l'operatore Vodafone un contratto di abbonamento telefonico per l'utenza commerciale fissa xxx, con decorrenza dal mese di giugno 2012, ha instaurato il presente contenzioso, lamentando di non poter ricevere chiamate da altri numeri telefonici abbonati ad operatori diversi da Vodafone; di avere inoltrato, senza esito, diversi reclami al servizio clienti Vodafone; di aver subito, a causa di detto disservizio, un notevole decremento del proprio volume d'affari; di aver dovuto richiedere la migrazione verso altro operatore telefonico, con conseguente variazione del numero telefonico.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 14 ottobre 2013, in atti.

L'istante chiede un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore al pagamento, in suo favore, di un congruo indennizzo per tutti i pregiudizi subiti, quantificato in complessivi € 3.000,00.

Deve, in proposito, dichiararsi la irricevibilità della memoria difensiva della società Vodafone, pervenuta al prot. di questo Co.Re.Com. in data 24 marzo 2014, ben oltre il termine di giorni 30 fissato perentoriamente con nota di avvio del procedimento, prot. n. 7834 del 18 febbraio 2014, trasmessa a mezzo fax in pari data.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Va dichiarata inammissibile la domanda di risarcimento del danno commerciale conseguente ai disservizi subiti, per incompetenza dell'organo adito a decidere su qualsiasi richiesta risarcitoria, ai sensi dell'art. 19, comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/Cons, tuttavia, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la suddetta richiesta di risarcimento è da intendersi correttamente quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di indennizzi/rimborsi/storni, in applicazione della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito sia al tentativo di conciliazione, che all'udienza di discussione relativa al procedimento di secondo grado, pur senza raggiungere alcun accordo, come da verbali, in atti.

Si rileva, altresì, che durante l'udienza di discussione il legale della società Vodafone si è dichiarato disponibile, in ottica meramente conciliativa, a stornare una parte dell'insoluto esistente, ottenendo un rifiuto da parte del legale della ricorrente, sicché, la questione è stata portata in decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierna ricorrente lamenta il malfunzionamento dell'utenza di cui in premessa, consistente nella mancata ricezione delle telefonate provenienti da operatori diversi da Vodafone, nonché la perdita della numerazione. Avanza richiesta di un congruo indennizzo.

2.1 Sul malfunzionamento dell'utenza.

All'esito dell'istruttoria, condotta sulla scorta delle dichiarazioni rese dalla parte istante e della documentazione acquisita in atti, nonché delle dichiarazioni rese in udienza dal legale del convenuto, è emerso che il disservizio lamentato dall'odierna ricorrente non risulta in alcun modo accertato, anzi, l'operatore ne contesta l'effettivo verificarsi ed evidenzia persino l'esistenza di traffico sull'utenza *de qua*, precisando che il contratto, all'epoca sottoscritto dall'istante, comprendente servizi voce e servizi dati, era relativo a numerose utenze fisse e mobili, tutte regolarmente funzionanti, la qual cosa risulta comprovata dalle fatture in atti. Parimenti, non risultano reclami scritti in relazione al disservizio che qui si contesta, infine, la società convenuta rileva l'esistenza di una corposa morosità, a carico dell'odierna ricorrente, di entità superiore ai 10.000,00 euro.

Stante quanto sopra rilevato, considerato che la domanda di parte istante appare generica e non adeguatamente documentata, che non emergono, in atti, riscontri che provino l'effettivo verificarsi del disservizio, né la durata, né l'entità dello stesso, e che non è stato possibile rinvenire alcuna segnalazione/reclamo, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del disservizio sopra riferito, si conclude per il rigetto dell'odierna domanda di indennizzo.

2.2 Sulla perdita della numerazione.

L'istante lamenta la perdita della numerazione relativa all'utenza in oggetto, per causa imputabile all'operatore Vodafone, dichiarando di aver richiesto la migrazione in Fastweb e di avere acconsentito alla variazione del numero telefonico al fine di poter ovviare, in tempi rapidi, agli inconvenienti sopra lamentati.

Deve, in proposito, rilevarsi, stante quanto esposto al precedente paragrafo 2.1, che il malfunzionamento dell'utenza, lamentato dall'odierna ricorrente, non è stato accertato, né con riferimento al suo effettivo verificarsi, né con riguardo alla sua durata, e che, di conseguenza, la lamentata perdita della numerazione non è, per ciò stesso, riconducibile a fatto colposo dell'operatore Vodafone. Peraltro, deve rilevarsi che la domanda della ricorrente risulta, in tal senso, estremamente generica e non documentata; manca qualsiasi elemento di prova; non si rinviene, in atti, alcun reclamo da parte utente.

Per quanto sopra, deve rigettarsi l'odierna domanda di indennizzo, formulata dall'odierna ricorrente.

3. Sulle spese di procedura.

Ritenuto che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle 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. Mangano, 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, per come formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento;

- 2) E' in facoltà della 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.;
- 3) 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";
- 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 Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

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

f.to Avv. Rosario Carnevale