

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 36 del 20/06/2018

Oggetto: Definizione della controversia
Vodafone Omnitel B.V.

c/

L'anno 2018 addì 20 del mese di GIUGNO nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente	X	
Francesco Di Chio	Vice Presidente	X	
Felice Blasi	Vice Presidente	X	
Marigea Cirillo	Componente	X	
Elena Pinto	Componente	X	

IL COMITATO

VISTA la legge 14 novembre 1995, n.481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l’art.4, c1, lett.e);

VISTA la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori.”

VISTA l’istanza presentata da .

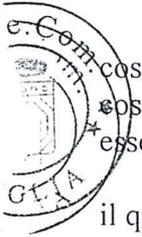
VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con riferimento all’utenza recante codice cliente n. . l’istante lamenta che, a seguito di richiesta di attivazione del contratto “Soluzione Lavoro ADSL” “Soluzione Lavoro ADSL” per la videosorveglianza del proprio esercizio e la portabilità della propria sim, veniva artatamente





costretto a sottoscrivere una differente tipologia contrattuale denominata Smart Easy che prevedeva costi differenti; che venivano fatturati anche i costi relativi ad uno smartphone che avrebbe dovuto essere gratuito.

Parte attrice evidenzia come si sia attivata nei confronti del gestore, inviando un reclamo con il quale evidenziava le difformità contrattuali, la mancata portabilità e la non gratuità del terminale.

Con tale missiva chiedeva quindi lo storno della posizione debitoria.

Con memorie difensive ritualmente depositate, il legale costituito eccepiva quanto dedotto dal gestore convenuto sia per ciò che concerne l'ammissibilità dell'istanza introduttiva del procedimento, sia in merito al principio di auto responsabilità sollevato da Vodafone.

Tanto, in ragione dell'art. 1322 c.c. a norma del quale le parti devono comportarsi con lealtà e correttezza anche nella fase delle trattative precontrattuali.

Pertanto, reiterava la richiesta di I) storno della posizione debitoria con ritiro della pratica dalla società di recupero crediti; II) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale e attivazione di servizi non richiesti; III) indennizzo per perdita della numerazione

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, il gestore preliminarmente eccepisce l'inammissibilità e l'infondatezza delle richieste, essendo le stesse generiche ed indefinite.

Il gestore richiama il principio di auto responsabilità, a norma del quale chi emette dichiarazioni di natura giuridica deve anche assumersi la responsabilità di quanto dichiarato.

Entrando nel merito della controversia, evidenzia come l'utente non abbia mai contestato le fatture emesse, tacitamente accettandole; nessun reclamo è stato proposto in merito.

Parte convenuta ritiene vaga la produzione documentale dell'istante con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore.

Ritiene, infine, che non sia in alcun modo provata la perdita della numerazione e della mancata portabilità; dall'analisi delle fatture emerge che l'utente ha continuativamente e regolarmente usufruito del servizio.

Da ultimo evidenzia che in sede di udienza di conciliazione, Vodafone per il tramite del suo legale avesse proposto in via conciliativa lo storno della posizione debitoria e il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, proposta pedissequa a quanto richiesto con l'UG. A livello contabile, l'utente risulta disattivato per morosità.

Per quanto innanzi riportato, il gestore ribadiva la bontà e la correttezza del proprio operato e la conseguente estraneità alle criticità evidenziate dall'utente.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente rigettate essendo le stesse palesemente generiche, non circostanziate nell'accaduto e prive contestazioni e/o di ogni documentazione a supporto che consentano di accertare le relative responsabilità (cfr del. 130/12/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR).

Il contenuto dell'istanza è scarno, non idoneo a comprendere anche dal punto di vista descrittivo il reale svolgimento dei fatti e le doglianze.

Parte istante produce un reclamo dell'utente senza però dare prova delle modalità di spedizione e/o di ricezione dello stesso; al pari nessun reclamo in merito alla presunta perdita della numerazione sembra presente nel carteggio di parte istante.

Se, infatti, è vero che l'onere della prova della risoluzione della problematica incombe sul gestore convenuto, è altrettanto vero che sul cliente incombe l'onere di segnalare puntualmente il disservizio. Tanto al fine di consentire al gestore di attivarsi tempestivamente per la risoluzione della problematica lamentata e porre in essere ogni azione utile alla stessa.

Vi è altresì da rilevare che, già in sede di udienza di conciliazione, il gestore aveva sostanzialmente accolto le richieste di parte avversa, laddove proponeva lo storno della posizione debitoria ed il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti; proposta, questa, respinta.

Per quanto innanzi considerato e tenuto conto della proposta transattiva formulata in sede di udienza di conciliazione, nulla si ritiene di liquidare a titolo di spese per la presente procedura.





4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

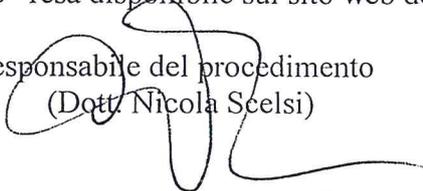
DELIBERA

il rigetto integrale dell'istanza proposta dall'utente

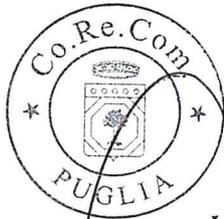
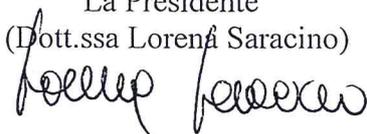
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

Il responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)



La Presidente
(Dott.ssa Lorenza Saracino)



La presente copia composta
di n° 03CTRE pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.

La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi

