

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 37 del 20/06/2018

Oggetto: Definizione della controversia

c/ Vodafone Omnitel B.V.

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 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 dal sig.

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 risoluzione del contratto inviata a mezzo racc. a.r., la società convenuta ha pro-





seguito nell'indebita fatturazione. L'utente contesta integralmente tale fatturazione non essendo più attivo il relativo contratto.

In ragione di quanto prospettato, con l'atto introduttivo della presente procedura, formula e seguenti richieste: I) dichiarazione di risoluzione contrattuale, II) storno della posizione debitoria, III) indennizzo per omesso riscontro al reclamo.

Con memorie difensive ritualmente depositate, il legale costituito eccepiva quanto dedotto dal gestore convenuto circa concerne l'ammissibilità dell'istanza introduttiva del procedimento.

Nel merito reitera le richiesta come formulate con la proposizione dell'istanza GU14, precisando che i reclami sono stati effettuati al servizio clienti Vodafone in data 18.6.2014, 21.6.2014 e 22.6.2014.

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.

Entrando nel merito della controversia, eccepisce la mancata corrispondenza di oggetto tra l'istanza di conciliazione e quella di definizione.

Dal punto di vista documentale non risulta depositata dall'utente né il contratto, né la presunta comunicazione di risoluzione contrattuale. Al pari, non vi è traccia del reclamo sporto per il quale si richiede il relativo indennizzo per omesso riscontro.

Da ultimo evidenzia come in sede di udienza di conciliazione, Vodafone per il tramite del suo legale avesse proposto in via conciliativa la risoluzione del contratto e lo storno della posizione debitoria, proposta pedissequa a quanto richiesto con l'UG. A livello contabile, l'utente risulta debitore della somma di €676,85.

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 scarso, non idoneo a comprendere anche dal punto di vista descrittivo il reale svolgimento dei fatti e le doglianze.

Parte istante menziona vari reclami sporti dall'utente senza però circoscrivere le modalità e senza averne dato notizia del contenuto e dei fatti contestati.

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 la risoluzione del contratto e lo storno della relativa posizione debitoria; 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

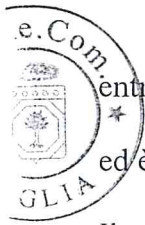
In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

il rigetto 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 Lorena Saracino)



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

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

