



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 132 DEL 29-05-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Coluccio xxxxx c/ Vodafone Italia xxxx – n. utenza xxxxxxx/xxxxxx)

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore

non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: "*al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale*";

VISTA l'istanza del 20 ottobre 2017, prot. n. 42438, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 23 ottobre 2017, prot. n. 42639 con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 22 novembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

TENUTO CONTO degli elementi acquisiti nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi il 15 maggio 2018;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

L'istante ha lamentato la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali. Il particolare, ha riferito che:

- 1) il 19 luglio 2017 ha stipulato un contratto con l'operatore Vodafone, le cui condizioni contrattuali prevedevano un canone mensile di 26,90 + IVA;
- 2) le fatture emesse non hanno rispettato le condizioni contrattuali;
- 3) sono stati inoltrati parecchi reclami al 190, senza alcun riscontro.

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 16 ottobre 2017, in atti.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) lo storno delle fatture, per un importo complessivo di euro 250,00;
- b) le spese di procedura.

Il 22 novembre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui, preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità della domanda, relativamente alla numerazione 3441612XXX, per carenza di legittimazione attiva, dal momento che la numerazione risulta intestata ad altro utente, allegando, ai fini probatori, la scheda anagrafica.

Nel merito, per quanto concerne la numerazione 3383051XXX, ha sostenuto che le somme addebitate nelle fatture emesse corrispondono a quanto pattuito al momento della stipula del contratto. Nello specifico, ha precisato che l'istante ha richiesto l'attivazione del piano "Zero: red +", unitamente all'acquisto a rate di un apparecchio telefonico, ad costo mensile di euro 64,65, come indicato espressamente nelle fatture, all'uopo allegate. Per di più, ha precisato che l'odierna ricorrente non ha mai contestato le fatture, entro il termine contrattuale. Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo l'inammissibilità e/o il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

All'udienza del 15 maggio 2018, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante, tramite il proprio delegato, ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

IN VIA PRELIMINARE si accoglie l'eccezione di inammissibilità eccepita dal gestore in merito al difetto di legittimazione attiva, relativamente alla numerazione 3441612XXX, poiché dalla scheda dell'anagrafica prodotta dalla resistente è emerso che la numerazione *de qua* appartiene ad altro utente.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, questo Ufficio ritiene che la richiesta di storno formulata dall'istante non sia accoglibile. Difatti, dall'esame dettagliato delle fatture e della documentazione prodotta dall'operatore è emerso che le somme addebitate all'utente, nel periodo in contestazione, sono conformi alle condizioni contrattuali pattuite al momento della sottoscrizione del contratto. Per di più, non risulta in atti alcun reclamo relativo alla fattispecie oggi in esame.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale, si rigetta la richiesta di storno formulata dall'istante

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* ed, altresì, 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..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, oltre che per l'infondatezza della domanda, per il fatto che il ricorso rasenta la temerarietà.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal L.R.P.T. Coluccio xxxxxx, nei confronti della società Vodafone Italia;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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";
3. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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 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.

Reggio Calabria, 29 maggio 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to *Avv. Rosario Carnevale*