



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 66 DEL 14-03-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Cucé xxxxx c/ Vodafone Italia xxxx – n. utenza xxxxx)

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 16 agosto 2017, acquisita al protocollo il 21 agosto 2017, prot. n. 34022, 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 21 settembre 2017, prot. n. 37578 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 23 settembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati, nonché la memoria di replica presentata dall'istante il 30 ottobre 2017 ;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 1 marzo 2018;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, e dal modello GU14 che il 21 maggio 2014 l'amministratore unico della società "Cucè" ha sottoscritto un contratto con l'operatore Vodafone Italia che prevedeva l'attivazione dell'offerta denominata "Vodafone ADSL e telefono completo" sull'utenza business 0965/682XXX, intestata alla predetta società, e l'inserimento di questa negli elenchi telefonici. Secondo quanto si legge nella relativa istanza, la Vodafone invece di attivare il contratto *business* alla società "Cuce", per come espressamente richiesto dall'amministratore unico, avrebbe attivato un contratto residenziale a nome di quest'ultimo, determinando così l'erronea intestazione delle fatture e, per di più, il conseguente impedimento per la società di poter usufruire delle detrazioni fiscali.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 16 maggio 2017, in atti.

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

- a) l'indennizzo per omessa e/o erronea indicazione negli elenchi telefonici;
- b) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- c) l'indennizzo per la mancata detrazione delle fatture, stante l'errata intestazione del contratto.

Il 23 ottobre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità della domanda per carenza di legittimazione attiva in capo alla società istante, e per difetto di rappresentanza in capo all'Amministratore unico, adducendo la mancanza di documentazione attestante i fatti dichiarati. Per di più, la resistente ha eccepito l'irritualità, l'inammissibilità e la tardività delle eventuali successive integrazioni della domanda, nel caso che l'istante provvedesse a documentare la domanda dopo la scadenza del primo termine indicato dall'art. 16 del Regolamento, delibera 173/07/CONS.

Senza rinunciare alle eccezioni preliminari, per mero tuziorismo difensivo, la resistente ha, comunque, precisato che l'Amministratore ha stipulato il contratto per l'attivazione di un piano *consumer uti singuli* e non in qualità di rappresentante della società, come risulta dalla documentazione prodotta.

Per tale motivo, respinge la ricostruzione dell'istante sia in ordine al fatto che l'operatore avrebbe attivato un contratto diverso rispetto a quello richiesto, sia in ordine al mancato inserimento dell'utenza in questione negli elenchi telefonici pubblici, rilevando, di converso, che dal contratto e dalla schermata allegata, si evince come il predetto non abbia richiesto l'inserimento dell'utenza negli elenchi pubblici. In ogni caso, fa presente che l'utenza in contestazione risulta inserita negli elenchi pubblici con la denominazione "Cucè", evidenziando, ulteriormente che i fatti in contestazione risalgono all'anno 2014, per i quali non sono stati presentati reclami, appellandosi alle norme civilistiche di correttezza e buona fede che incombono sul debitore e creditore.

In conclusione, sostiene che la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclamo esime l'operatore da ogni responsabilità.

L'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria, con cui ha insistito nelle proprie richieste, contestando *ex adverso* le deduzioni dell'operatore.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 1 marzo 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

PRELIMINARMENTE, si dichiara l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per mancata detrazione fiscale della fatture, per incompetenza dell'Organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Nello specifico, dall'istruttoria è emerso che la presente controversia ha come oggetto il mancato inserimento dell'utenza in questione negli elenchi telefonici pubblici e l'errata attivazione dell'offerta, denominata "Vodafone ADSL e telefono completo".

In primo luogo, non merita accoglimento l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore in relazione alla carenza di legittimazione attiva. Al riguardo, si rappresenta che l'istanza di definizione depositata, risulta compilata mediante il formulario GU14, la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000. Ciò nonostante, la compilazione del formulario *de quo* non è regolare, poiché l'istante ha errato la trascrizione del campo obbligatorio "Rappresentato da". La modulistica citata contiene delle note per la compilazione ed, in particolare, la nota n.2., specifica dettagliatamente le modalità di compilazione di tale campo, infatti, si legge: "*da compilare soltanto se il formulario è sottoscritto dal rappresentante di una persona giuridica o da un terzo munito di procura autentica*".

Il responsabile del procedimento ha, comunque, acquisito la visura camerale della Società istante dalla quale è emerso che il sig. Cucè è amministratore unico della "Cucè", sanando tale irregolarità.

Per quanto riguarda la richiesta dell'istante relativa alla mancata attivazione dell'offerta "Vodafone ADSL e telefono completo", sull'utenza in questione 0965/682XXX, deve darsi atto che la resistente ha esibito una proposta di abbonamento, da cui si evince che il delegato ha richiesto *uti singuli* l'attivazione dell'offerta sopra specificata, su una linea già esistente, avente carattere privato, codice cliente 1.39246XXX, dichiarando di essere titolare della linea telefonica 0965/682XXX.

Dall'altra parte, l'istante non ha prodotto documentazione adeguata per contrastare l'assunto della resistente. Per di più, i fatti contestati risalgono all'anno 2014, mentre l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione è stata presentata nel mese di febbraio 2017, dopo circa tre anni.

Poiché la documentazione e le schermate prodotte dagli operatori sono a tutti gli effetti elementi di prova ai fini della valutazione della responsabilità degli stessi, avendo l'operatore Vodafone dimostrato che la richiesta dell'attivazione dell'offerta è stata fatta dal Cucè *uti singuli* e non in qualità di amministratore unico della "Cucè", si rigetta integralmente l'istanza.

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, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla società **Cucé G.**, 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, 12 marzo 2018

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

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