

Co.Re.Com. Cal/Ro

DETERMINA DIRETTORIALE N. 78 DEL 03/06/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Principato xxxxx/ Telecom Italia xxx - utenza n. 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;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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.;

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, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

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;

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 dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 12 dicembre 2014 ed acquisita al prot. n. 52465;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il mod. GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: errato inserimento in elenco.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il legale dell'istante ha dichiarato che il medesimo risulta inserito erroneamente (con l'indirizzo di residenza non corretto) negli elenchi telefonici abbonati, dall'anno 2010 a tutto il 2014.

Chiede, pertanto, il riconoscimento degli indennizzi, come da condizioni generali di contratto, ed il rimborso delle spese di procedura.

All'udienza per tentativo di conciliazione, tenutasi in data 26 novembre 2014, le parti non hanno raggiunto l'accordo, come da verbale, in atti.

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie.

In particolare, precisa che l'utenza *de qua* è stata declassata, con effetto dall'1 novembre 2010, da ctg. "affari" a ctg. "residenziale" e che la relativa lettera di benvenuto, inviata all'epoca, riporta l'indirizzo che oggi il ricorrente contesta come errato. Da un esame della documentazione custodita in atti a cura dell'operatore, emerge che il cliente, nell'autodichiarazione, a suo tempo, inoltrata, aveva indicato l'indirizzo di residenza, oggi in contestazione. Altresì, tutte le fatture, nel frattempo, emesse, riportano il vecchio indirizzo di residenza, senza che l'utente si sia mai dato cura di reclamare l'errato indirizzo e chiederne la rettifica.

A seguito dello svolgimento del tentativo di conciliazione, l'operatore ha provveduto a rettificare l'indirizzo dell'utente, per come emerso nell'istanza e nel corso dell'udienza.

Per quanto sopra, la convenuta respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le ragioni che seguono.

Il ricorrente reclama per errato inserimento dell'indirizzo di residenza negli elenchi telefonici abbonati, dall'anno 2010, ma non fornisce prova di avere richiesto all'operatore, durante il lungo lasso di tempo dal verificarsi del disservizio, alcuna rettifica in tal senso; inoltre, nelle schermate di sistema, non risulta registrata alcuna segnalazione di reclamo in proposito.

Di contro, l'operatore fornisce prova di avere acquisito, all'atto della variazione contrattuale di cui in premessa (risalente al mese di ottobre 2010), l'autodichiarazione dell'utente, nella quale si riporta l'indirizzo di residenza, che qui si contesta.

Per quanto sopra, considerato che, come ribadito, nessuna segnalazione risulta, dall'utente, inoltrata all'operatore, negli anni in contestazione (dal 2010 a tutto il 2014), per richiedere la rettifica/aggiornamento dell'indirizzo di

che trattasi ed atteso che l'operatore ha provveduto a tale aggiornamento solo dopo avere appreso, per la prima volta, in sede di udienza di conciliazione, tale volontà dell'utente, in ragione di dette considerazioni, non ravvisando, nella condotta dell'operatore, alcun inadempimento contrattuale, si deve concludere per il rigetto del presente ricorso.

Ritenuto che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) Il rigetto delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Principato xx. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Telecom Italia;
- 2) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

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, 1 giugno 2015

Il Responsabile del Procedimento
F.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale