

Co.Re.Com. Cal/Ro

DETERMINA DIRETTORIALE N. 79 DEL 03/06/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mirabella 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 decum, 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 27 novembre 2014 ed acquisita al prot. n. 50130 ;

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'odierna istante attiene a: errato inserimento del numero civico nell'elenco telefonico abbonati, dall'anno 2010 all'anno 2014.

In particolare, la ricorrente lamenta che l'errore non è stato rettificato a cura dell'operatore, nonostante i numerosi reclami al servizio clienti.

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 6 novembre 2014, in atti.

L'istante chiede:

- 1) la rettifica dei dati nell'elenco telefonico abbonati;
- 2) l'indennizzo contrattuale per le violazioni denunciate;
- 3) il rimborso delle spese legali per la presente procedura.

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

Nel merito, l'operatore evidenzia che l'utente ha, dall'anno 2005, la linea ubicata all'indirizzo ed al numero civico indicato negli elenchi telefonici abbonati;

che, diversamente da quanto dalla stessa lamentato, non risulta pervenuta alcuna segnalazione di reclamo in merito all'errato inserimento in elenco;

che in data 29 ottobre 2014, mediante l'emissione di un ordinativo di lavoro fittizio, si è provveduto a rettificare, sulle schermate anagrafiche, la sede dell'impianto e a mandare una e.mail al referente DBU per l'aggiornamento degli elenchi telefonici per gli anni avvenire.

Infine, sul piano contabile, evidenzia l'esistenza di una fattura scoperta, relativa al conto 6/2014, di € 117,01.

Passando all'esame della questione,

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere integralmente respinte, come di seguito precisato.

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, si rileva quanto segue: la ricorrente lamenta l'errato inserimento del numero civico nell'elenco telefonico abbonati, dall'anno 2010 a tutto il 2014, ed allega copia degli estratti cartacei dell'elenco abbonati, relativi agli anni in questione.

La società resistente nega gli addebiti, dimostrando, con opportuna documentazione probatoria, che non risultano registrati contatti/segnalazioni dell'utente in merito al disservizio che ci occupa e precisando, altresì, che il dato che

qui si contesta come errato (ovvero il numero civico indicato negli elenchi) era stato, a suo tempo, inserito nell'anagrafica della cliente sin dall'anno 2005.

Dal momento che la ricorrente ha depositato istanza per tentativo di conciliazione alla data del 15 ottobre 2014 ed in assenza di alcun altro elemento di prova idoneo a confutare l'affermazione del gestore in ordine all'assenza di precedenti reclami/segnalazioni, durante tutto il periodo in contestazione, concernenti il disservizio *de quo*, deve ritenersi che il primo reclamo in proposito, pervenuto all'operatore, sia quello contenuto nell'istanza di conciliazione, depositata, come si è detto, alla data del 15 ottobre 2014.

Orbene, si è accertato che, a seguito del predetto reclamo, in data 29 ottobre 2014, l'operatore ha provveduto alla rettifica, sui propri sistemi, del numero civico, conformemente a quanto segnalato dalla cliente, ed ha comunicato la variazione al referente DBU per l'aggiornamento dei prossimi elenchi. In seguito, per come dallo stesso dichiarato, ha disposto un accredito, in favore della ricorrente, di € 28,76, allo scopo di indennizzare la medesima per la frazione di anno interessata dal disservizio, con decorrenza dalla data del predetto reclamo. In altri termini, dalla data del reclamo, la cliente si è attivata per segnalare il disservizio e per sollecitare un intervento dell'operatore, con richiesta di un indennizzo. Telecom dimostra di avere provveduto tempestivamente ad apportare la predetta variazione, rettificando l'anagrafica della cliente, sui propri sistemi, e comunicando la variazione al referente DBU, per gli aggiornamenti degli elenchi futuri.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per il rigetto dell'odierno ricorso.

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, atteso che l'operatore ha preso parte all'udienza di conciliazione, pur senza raggiungere l'accordo, e considerata l'infondatezza del presente ricorso;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

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

- 1) Il rigetto della domanda di indennizzo avanzata dalla sig.ra Mirabella 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