

DELIBERA DL/033/18/CRL/UD del 16 aprile 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Univex XXX/ Telecom XXX

(LAZIO/D/791//2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 16 aprile 2018;

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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, 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 dell’utente Univex XXX presentata in data 15.9.2017 per il tramite di A.E.C.I. Lazio;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Telecom XXX “ *A marzo 2016 chiedeva di cambiare l’intestazione del contratto a favore della società Univex XXX. Il 1.4.2016 l’utente autorizzava il subentro sul contratto a se intestato*”.

Più in particolare assumeva di avere inoltrato a marzo 2016, e di avere autorizzato ad aprile 2016, richiesta di subentro che Telecom, nonostante i ripetuti reclami, gestiva ad aprile 2017.

Su quanto assunto ha chiesto:

- Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- Indennizzi come da Allegato A alla Deliberazione 73/11/CONS

- Rimborsi parziali dei canoni da aprile 2016 ad aprile 2017
- € 500,00 a titolo di errata fatturazione e informazioni non veritiere.

2. La posizione dell'operatore Telecom XXX.

L'operatore si costituiva nel procedimento di definizione rilevando la infondatezza dell'istanza per mancanza di prova non avendo l'utente fornito la prova dell'invio della richiesta di subentro.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta per i seguenti motivi.



In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono ogni valutazione nel merito. L'utente si limita a lamentare che *“A marzo 2016 chiedeva di cambiare l'intestazione del contratto a favore della società Univex XXX. Il 1.4.2016 l'utente autorizzava il subentro sul contratto a se intestato. Nonostante i numerosi reclamisolo ad aprile 2017 Telecom provvedeva al subentro ”*.

È evidente che trattasi di una descrizione dei fatti insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura del disservizio lamentato.

Né l'utente ha prodotto alcun documento atto a supportare la generica rappresentazione dei fatti.

Si assiste, infatti, nel caso *de qua* al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore.

Stante dunque l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” del verificarsi del disservizio, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un qualsivoglia indennizzo a titolo di “*disservizio*”.



Sulla scorta della documentazione in atti non viene accolta la richiesta di € 500,00 per errata fatturazione né, tantomeno, il rimborso parziale dei canoni da aprile 2016 ad aprile 2017 perché, non essendo stata prodotta alcuna fattura, alcuna valutazione sulla asserita illegittimità della fatturazione può essere eseguita.

Né si comprende a che titolo la fatturazione sarebbe errata.



L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

Stante l'assoluta genericità delle deduzioni e la mancanza di qualsivoglia elemento probatorio a sostegno della pretesa, la domanda non può che essere rigettata.

Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, la totale mancanza di prova a suffragio delle pretese avanzate, considerato il rigetto integrale dell'istanza,

si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza della Univex XXX, assistita da A.E:C.I. Lazio, nei confronti della società Telecom XXX, con integrale compensazione delle spese di procedura.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 2018

Il Presidente
Michele Petrucci

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio