



Associazione "MICU 3000" a.p.s.

Movimento Italiano Consumatori e Utenti
ufficio tutela del consumatore - consulenza e tutela legale

Sede: Via Pisana Vecchia, 157 - 35047 Solesino (Pd)

Spett. le CoReCom Veneto
mezzo mail

OGGETTO: Definizione per elementi probatori in sede di conciliazione prima istanza UG;

Io sottoscritto, Greggio dott. Claudio Presidente e Responsabile Affari Legali dell'Associazione MICU3000 promossa dal Gruppo ETAV Onlus Cooperative formulo la presente per significare quanto segue.

Premesso che, in diverse occasioni, sia io che i miei collaboratori ci troviamo davanti a situazioni in cui gli operatori di telefonia, ignorano non rispondendo ai nostri reclami ed a quelli degli utenti, in primis segnale TIM Telecom Italia e Vodafone Omnitel. In queste occasioni dunque viene doveroso dovere presentare istanza di conciliazione al CoReCom atta a trovare accordo con l'operatore e tutelare dunque gli interessi dei nostri associati.

In alcuni casi, è necessario anche richiedere all'operatore copia del contratto o delle condizioni di servizio per poter capire la dinamica dei fatti e tutelare la parte istante, ma se dopo la dovuta richiesta da noi associazione formulata a mezzo pec e dal cliente al numero verde dell'operatore, il contratto non arriva, si rende dunque necessario avviare istanza al CoReCom in quanto è il primo passo obbligato in caso di controversie con gli operatori di telefonia.

Per meglio spiegare, arrivo all'esempio di una seduta di conciliazione conclusasi ieri 15/12/2020 con un mancato accordo (vedi UG276206/2020). Malgrado le richieste al numero verde dell'operatore, i reclami presentati e l'annotazione sul portale del Conciliaweb, l'operatore Vodafone, non ha mai inviato copia del contratto che in questo caso serviva a disconoscere un numero telefonico in capo al mio assistito e di cui si disconosce totalmente l'uso e la proprietà. Vodafone si è difesa adducendo al fatto che il Conciliaweb in sede di prima istanza non è elemento probatorio dove richiedere il contratto e di conseguenza loro non lo inseriscono e non lo mandano. Cosa che dagli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, ha spinto lo scrivente a dover richiedere un mancato accordo e dato ciò, configurare nei confronti Vodafone una denuncia querela che verrà a giorni deposita presso la competente Procura della Repubblica, per l'instaurazione ipotesi di reato di cui all'art. 640 del C.P. e la cosa in caso di avvio del procedimento diventa competenza del Giudice Monocratico.

Questa vicenda però mi fa pensare, se il contratto non può essere inserito nel Conciliaweb prima istanza, ma solo in definizione perché tale richiesta non è considerata elemento probatorio, quegli utenti a cui gli operatori non forniscono riscontro nei normali canali pec o call-center e necessitano del contratto e/o condizioni di servizio, come possono fare per ottenerlo?

Verrebbe a me spontaneo dire, mi rivolgo al giudice, ma questo, anche il Giudice di Pace, se non vi è tentativo di conciliazione al CoReCom, archivia e rimanda gli atti all'organismo di conciliazione e ritorna la domanda, se non si può ottenere il contratto neppure con il CoReCom, cosa si fa? Va da se che per la sola richiesta di contratto, l'attesa di circa cinque mesi, poi eventualmente l'attesa di una definizione diventa una enorme perdita di tempo, per l'utente che non vede tutelato un suo diritto, per il delegato (Avvocato, Associazione dei Consumatori o altro professionista) e per il CoReCom.

Associazione "Micu3000" a.p.s. promossa dal Gruppo ETAV onlus Cooperative
sede nazionale: via Pisana Vecchia, 157 - 35047 Solesino (Pd)
Numero Unico Nazionale 351/8175857 - Cell.: 339/1372909 - Cell.:345/9815367
www.micu3000.com - istruttoria@micu3000.com - micu3000@casellapec.com

Vedo dunque necessario che il CoReCom, AGCOM e organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli operatori di telefonia, chiariscano e diano una risposta ai quesiti sopra esposti e determinino cosa possa essere elemento probatorio di richiesta anche in sede di prima istanza.

Con l'occasione e dato ciò finora premesso, mi ricollego alle due lettere inviate a mezzo PEC e AR al CoReCom Veneto e mai riscontrate portanti data del 31/07/2017 e 20/11/2017 dove chiedevo venisse determinato un provvedimento che obbligasse gli operatori di telefonia alla risposta dei reclami, come fece il CoReCom Toscana con la determinazione N. 6 del 19 maggio 2016.

Disponibile a delucidazioni e chiarimenti, fiducioso in un cortese Vostro riscontro, porgo distinti saluti.

Solesino (Pd) li; 16/12/2020

Il Presidente di Micu3000
Greggio dott. Claudio

