

**Co.re.com. Cal./Vic**

**DELIBERAZIONE N. 64**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - PARROTTA XXX C./ ULTRACOM**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 27/03/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro      Presidente  
Dott. Carmelo Carabetta        Componente  
Dott. Gregorio Corigliano        Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza a

gli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.re.com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

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" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

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 ed il Co.re.com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 21 gennaio 2013, acquisita al prot. Co.re.com. Calabria n. 2950, con cui l'utente Parrotta XXX ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con Ultracom ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 31 gennaio 2013 (prot. n. 5072), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Vista la richiesta di integrazione a fini istruttori del 14 marzo 2013 (prot. n. 12339)

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

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'istante, sig. Parrotta XXX in qualità di legale rappresentante della Parrotta XXX, corrente in XXX, ha dichiarato di aver subito l'arbitraria attivazione di servizi telefonici da parte dell'operatore Ultracom lamentando il conseguente addebito di somme asseritamente non dovute.

Sulla base di siffatta rappresentazione, il ricorrente in data 20 dicembre 2012 ha presentato istanza di conciliazione della vertenza in essere con l'operatore che, pur essendo stato regolarmente convocato, non ha comunicato nei termini previsti dall'art. 8., comma 3, del Regolamento, la volontà di partecipare alla procedura conciliativa. Stante, dunque, l'infruttuosità del tentativo medesimo, l'utente in data 21 gennaio 2013 ha presentato istanza GU 14, richiedendo la risoluzione del contratto, lo storno totale delle fatture emesse e l'indennizzo per il disagio subito.

L'operatore, nella presente procedura non ha svolto alcuna attività difensiva.

Esperita, dunque, l'attività istruttoria il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

#### **1. Osservazioni in rito e sul merito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

In effetti la stessa risulta incompleta e carente sotto ogni profilo, tanto da non poterla esaminare. All'uopo non risulta possibile verificare con esattezza la problematica lamentata dall'utente, posto che lo stesso si è limitato a rilevare in maniera generica di aver ricevuto fatture dall'operatore con il quale non avrebbe mai sottoscritto alcun contratto, senza tuttavia neppure indicare il numero dell'utenza interessata o il proprio codice cliente. Né lo stesso ha ritenuto di aderire all'espressa richiesta formulatagli in tal senso, sia con la lettera di avvio del procedimento, sia, successivamente, con richiesta di integrazione istruttoria del 14 marzo 2013. Con quest'ultima, ancora una volta, è stato invitato a produrre memorie e documenti entro il termine di cinque giorni a far data dalla ricezione della stessa. A fronte della richiesta de qua non è stata prodotta alcuna memoria o documento dai quali poter evincere elementi utili al fine di meglio delineare la vicenda sottesa all'odierno ricorso. Neppure dall'unico scarno documento depositato, consistente in un estratto di fattura, è stato possibile ricavare il numero dell'utenza interessata né, in alternativa, il codice cliente.

Inoltre l'assoluta insufficienza della domanda, emerge persino dalla richiesta di storno delle fatture laddove non si indicano né le somme corrisposte e contestate né il periodo di riferimento.

Va rilevato, infine che, seppur condivisibile la tesi che fa ricadere l'onere probatorio esclusivamente sull'operatore ai sensi dell'art. 1218 c.c., è altrettanto vero che la contestazione dell'utente deve essere quantomeno suffragata da elementi indiziari (ad es. un reclamo), che possano supportare l'attendibilità della richiesta. D'altro

canto l'istante avrebbe potuto integrarla, depositando nei termini procedurali memorie e documenti che tuttavia, eccetto il succitato estratto di fattura, non sono stati prodotti neppure in sede di integrazione istruttoria.

Considerata, dunque, l'eccessiva genericità ed indeterminatezza dell'istanza, a fronte della quale sono stati comunque posti in essere atti istruttori che tuttavia non hanno aggiunto elementi utili a fini della decisione, si ritiene che la stessa debba essere integralmente rigettata.

## **2. Sulle spese del procedimento**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*". Tuttavia, nel caso di specie, considerate le difese svolte ed il comportamento tenuto dalle parti, si ritiene congruo compensare integralmente le spese delle procedure di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### **DELIBERA**

Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dall'utente Parrotta XXX di Parrotta XXX.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

#### **I Componenti**

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

#### **Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Dirigente**

f.to Avv. Rosario Carnevale