

*Co.Re.Com. Cal./FG*

DELIBERAZIONE N.160

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - CALIGIURI XXXX c/ ITALIACOM.NET XXX utenza XXX**

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 17/07/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

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

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

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 ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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";

l'istanza del 10 febbraio 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 6273, con cui il nominato ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Italiacom.net, 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 18 febbraio 2014, prot. n. 7703, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

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

Il ricorrente ha dichiarato quanto segue:

nel mese di agosto 2013 ha chiesto la migrazione del servizio voce e adsl, con piano tariffario "ultratutto" a € 19,90 mensili;

l'attivazione è avvenuta solo in data 10 novembre 2013, per soli due giorni;

ha pagato € 165,00, di cui € 25,00 per l'acquisto di un tablet, mai consegnatogli;

sono state emesse fatture per il periodo in cui il servizio non era attivo.

Per i suesposti motivi, il 12 dicembre 2013, l'istante ha promosso davanti a questo Co.Re.Com. il tentativo di conciliazione nei confronti di Italiacom.net, conclusosi con un verbale di parziale conciliazione, con la restituzione dei terminali. Il gestore ha proposto, anche, l'annullamento della posizione debitoria pari a € 364,89, l'istante ha rifiutato chiedendo un ristoro per il disagio subito, pari a € 150,00.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha ribadito le proprie doglianze e ha richiesto l'annullamento della posizione debitoria, la restituzione di € 165,00, indennizzo per mancata attivazione del servizio richiesto; la cancellazione del nominativo dell'utente dall'elenco telefonico, nonché le spese di procedura.

A seguito di nota di avvio del procedimento, Italiacom.net non ha prodotto memorie.

### **Motivi della decisione**

#### **1. In tema di rito.**

In via preliminare, è opportuno rilevare che il ricorrente ha avanzato nella presente procedura domande del tutto assolutamente nuove, che non sono state oggetto del precedente tentativo di conciliazione.

In particolare, con la domanda per il precedente tentativo, l'istante ha richiesto: 1) l'annullamento della posizione debitoria; 2) il rimborso di € 165,00 (centosessantacinque/00); 3) l'indennizzo per il disservizio subito; 4) la cancellazione del nominativo dall'elenco degli utenti. In merito alla presente procedura, il ricorrente ha richiesto, altresì l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

L'ampliamento dell'esame alle nuove questioni, comporta l'elusione del principio di obbligatorietà della fase conciliativa, pertanto la richiesta de qua deve essere dichiarata inammissibile (cfr. DELIBERA N. 17/10/CRL).

E' opportuno, ancora, evidenziare, in relazione alla richiesta di cancellazione del nominativo dall'elenco degli utenti, che l'art. 19 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n.173/07/CONS, attribuisce al Co.Re.Com. esclusivamente il potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o a corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, in base alla normativa vigente, il potere di "ordinare" la cancellazione dagli elenchi esula dalla competenza del Co.Re.Com, per cui la relativa richiesta non può essere presa in considerazione.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione.

Inoltre, l'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

## **2. Riguardo al merito.**

### **2.1. Con riferimento alla ritardata attivazione e all'addebito di somme**

L'istante ha dichiarato che nel mese di agosto 2013 ha chiesto la migrazione del servizio voce e adsl, con piano tariffario "ultratutto" a € 19,90 mensili. Ha pagato € 165,00, di cui € 25,00 per l'acquisto di un tablet, mai consegnato. Sono state, comunque, emesse fatture relative al periodo in cui il servizio non era attivo.

Il gestore non ha prodotto memorie, ma in sede di tentativo di conciliazione ha proposto l'annullamento della posizione debitoria pari a € 364,89.

L'istante non ha prodotto documentazione comprovante i fatti evidenziati.

Nello specifico, risulta un reclamo di sollecito "artefatto", ossia sulla data del report di invio del fax è stata sovrascritta a penna un'altra data.

Non è stata nemmeno comprovata, con il deposito di estratti conto o fatture, la richiesta di rimborso di € 165,00 (centosessantacinque/00).

Per tali motivi, le richieste di indennizzo per ritardata attivazione e di rimborso sono rigettate.

C'è da dire, però, che in sede di tentativo di conciliazione il gestore ha proposto l'annullamento della posizione debitoria pari ad € 364,89 (trecentosessantaquattro/89). Ciò attesterebbe l'emissione di fatture non dovute, per le quali se ne dispone l'annullamento.

### **2.2. Con riferimento all'irregolarità del servizio**

L'istante ha dedotto che l'attivazione è avvenuta solo in data 10 novembre 2013, per soli due giorni.

Detto ciò, l'istante prospetta il proprio diritto a percepire somme a titolo di indennizzo senza, tuttavia, argomentare e senza indicare il periodo di riferimento indispensabile per il computo dell'indennizzo.

Stante la genericità della richiesta, non può che discenderne il rigetto della stessa.

## **3 Con riferimento alle spese di procedura**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto 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*".

Nel caso di specie, tenuto conto che il tentativo si è concluso con un verbale di parziale conciliazione, con la restituzione dei terminali, e che il gestore ha proposto, altresì, l'annullamento della posizione debitoria pari a € 364,89 (l'istante ha rifiutato richiedendo un ristoro per il disagio subito pari a € 150,00), nulla è riconosciuto in ordine alle spese.

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

- 1) L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. Caligiuri L. Il gestore è, pertanto, tenuto ad annullare la posizione debitoria pari a € 364,89 (trecentosessantaquattro/89).
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- 3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) 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 CoRe.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 5) Italiacom.net è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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.

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

**Il Presidente**

F.to Prof. Alessandro Manganaro

**V. Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale