

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.260

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -SBXXX c/ BT ITALIA XXX – Utenza XXX**

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 09/09/2014 , 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 14 aprile 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 17899, con cui il ricorrente ha chiesto l’intervento per la definizione della controversia in essere con la Wind, 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 aprile 2014, prot. n. 19209, 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:

è cliente Telecom, ma non può usufruire del servizio poiché la clientela, al momento del contatto telefonico, ascolta un messaggio di Bt che riferisce: “ *il cliente non è raggiungibile*”. Per i suesposti motivi, il ricorrente ha promosso il 30 gennaio 2014, presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale negativo, per mancato accordo tra le parti. Con istanza introduttiva del presente contenzioso, il ricorrente ha richiesto l’indennizzo per il disagio; la cancellazione dalla scheda dati; le spese legali. In seguito alla nota di avvio del procedimento, Bt non ha prodotto memorie.

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

In via preliminare, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di cui all’art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

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

E’ opportuno, ancora, evidenziare, in relazione alla richiesta di “*cancellazione dalla scheda dati*”, 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 esula dalla competenza del Co.Re.Com, per cui la relativa richiesta non può essere presa in considerazione.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non indispensabile disporre udienza di discussione, né le parti l'hanno richiesta.

## **2 Con riferimento al malfunzionamento**

Il ricorrente ha semplicemente dichiarato di esser cliente Telecom, ma di non poter usufruire del servizio, poiché la clientela, al momento del contatto telefonico, ascolta un messaggio di Bt che riferisce: " *il cliente non è raggiungibile*".

L'operatore Bt non ha prodotto memorie e l'istante non ha descritto in maniera chiara e sintetica i fatti che sono all'origine della controversia.

Difatti, dal verbale di mancata conciliazione, allegato all'istanza, è stato possibile desumere che l'istante ha richiesto la migrazione da Bt a Telecom (vi era, dunque, un precedente rapporto contrattuale con l'operatore convenuto).

Inoltre, risulta non indicato il periodo in cui si sarebbe verificato il "disguido tecnico" e, agli atti, non risultano segnalazioni o reclami scritti relativi al disservizio, in un determinato momento (risulta solamente un verbale di mancata conciliazione con l'operatore Telecom, del 14 gennaio 2014, dal quale si desume: "(...) *la problematica reclamata è stata risolta, a tal proposito Telecom dichiara che la stessa non era di sua competenza /responsabilità*").

Per questi motivi, la richiesta di indennizzo è rigettata.

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

Per quanto sopra precisato, nulla è dovuto a titolo di rimborso 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) Il rigetto dell'istanza formulata dalla ricorrente.  
Nulla è dovuto in ordine alle spese di procedura.
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente 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 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'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