

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N.18

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Agenzia di Pratiche xxxxxxx c/ BT Italia xxx - n. utenze xxxx -
xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27-07-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;
Visti:

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";

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;

il 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- Corecom" e succ. modif. ed int.;

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, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della 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. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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 dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 24 novembre 2015 ed acquisita al prot. n. 52484;

Vista la nota del 26 novembre 2015, prot. n.52975, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione del 29 giugno 2015;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: 1) addebito somme in contestazione;

In particolare ha lamentato:

- 1) in un precedente accordo di conciliazione, la società resistente si impegnava a stornare l'intera posizione debitoria, ritirare la pratica di recupero crediti e corrispondere all'istante la somma di € 1.000,00;
- 2) nonostante il predetto accordo, la società resistente continua a inviare richieste di pagamento all'istante, relative alle precedenti fatture ed a fatture di nuova emissione;
- 3) l'istante non è mai stato cliente BT Italia e, nonostante ciò, continuano ad arrivarli, anche tramite società di recupero credito, richieste di pagamento da parte della predetta società, che nel dicembre 2015 ammontavano a € 1.829,98;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a. lo storno delle fatturazioni emesse illegittimamente;
- b. un indennizzo per i disservizi subiti;
- c. un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società resistente non si è costituita nel presente procedimento.

2. Motivazione della decisione

Preliminarmente, deve dichiararsi, l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per i disservizi subiti e per mancata risposta ai reclami, non essendo tali fattispecie state oggetto del tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 16 novembre 2015.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte e, visto il verbale di conciliazione, esibito dall'istante nel corso dell'udienza di definizione del 29 giugno 2015, in cui la società si impegnava a stornare l'intera posizione debitoria dello stesso e annullare le fatture di futura emissione, non essendo il ricorrente mai stato utente BT Italia, la società è tenuta a stornare le fatturazioni illegittimamente emesse.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale (eccetto le richieste di indennizzo per i disservizi subiti e per mancata risposta ai reclami) delle richieste di storno avanzate da Agenzia di Pratiche xxxxxx, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società BT Italia;
- 2) La società BT Italia, è tenuta a stornare l'intera posizione debitoria dell'istante e a pagare, in favore dello stesso, la somma di € 150,00 (centocinquanta/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.
- 3) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 4) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale