

**CO.RE.COM. CAL/RO**

DETERMINA DIRETTORIALE N.230 DEL 01-06-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxx Galasso/Italia Conessioni - utenza n. xxxxx

IL DIRETTORE

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;

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

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 40315 del 25 agosto 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 23 settembre 2015, prot. n. 43442, 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;

RILEVATO, sulla scorta dell'istanza GU14, in atti, che l'odierno istante lamenta il malfunzionamento della linea internet dal mese di novembre 2014 in avanti;

Il tentativo di conciliazione, proposto dall'utente con istanza del 30 giugno 2015, prot. n. 34668, si è concluso con verbale di mancata conciliazione, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento, per mancata adesione dell'operatore all'udienza per tentativo di conciliazione.

Per quanto sopra, l'istante richiede un indennizzo di euro 2.500,00 e la risoluzione della problematica sopra evidenziata.

L'operatore Italia Connessioni non si è costituito nel presente procedimento.

IN VIA PRELIMINARE deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda per violazione dell'art. 7, comma 1, del Regolamento, nella parte in cui dispone che la domanda, completa delle generalità dell'istante, del numero dell'utenza e della denominazione e della sede dell'operatore, *deve essere accompagnata da fotocopia di un documento d'identità dell'utente interessato*. Orbene, dall'esame della documentazione allegata alla detta istanza, si evince che è stato esibito, in copia fotostatica, un documento di identità, peraltro poco leggibile, che non corrisponde al soggetto titolare dell'utenza in questione;

SEMPRE IN VIA PRELIMINARE, si dichiara l'inammissibilità della domanda odierna, nella parte in cui si richiede una pronuncia del Corecom intesa ad ottenere la risoluzione della problematica sopra segnalata. La domanda è da rigettare perché diretta all'ottenimento di una pronuncia dichiarativa di situazioni in fatto ed in diritto che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, per come previsto dall'art. 19, comma 4 della delibera Agcom 173/07/Cons. e s.m.e.e.i.

Passando all'esame della questione,

l'istante lamenta il malfunzionamento della linea internet sull'utenza in oggetto, indicando genericamente l'inizio del disservizio dal mese di novembre 2014 ed asserendo, altrettanto genericamente, che il disservizio medesimo si sarebbe protratto sino alla data odierna.

La domanda risulta formulata in modo vago ed indeterminato ed, altresì, non viene fornita alcuna prova, neppure in forma elementare, che dimostri il verificarsi del disservizio, la sua durata, la sua gravità. Né l'istanza risulta documentata mediante esibizione di alcun reclamo rivolto all'operatore. Infine manca agli atti del presente procedimento, un esemplare del contratto di abbonamento intercorrente tra le parti, da cui si possa ricavare l'oggetto della fornitura e le modalità di erogazione del servizio.

In definitiva, all'esito dell'istruttoria, condotta unicamente sulla scorta del modello GU14 compilato da parte istante, è emerso che il disservizio dallo stesso lamentato sull'utenza *de qua*, non risulta in alcun modo accertato. Parimenti, non risultano reclami (scritti e/o telefonici) in relazione al disservizio che qui si contesta.

Stante quanto sopra rilevato, considerato che la domanda di parte istante appare generica e non adeguatamente documentata, che non emergono, in atti, riscontri che provino l'effettivo verificarsi del disservizio, né la durata, né l'entità dello stesso, e che non è stato possibile rinvenire alcuna segnalazione/reclamo, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del disservizio sopra riferito, si conclude per il rigetto dell'odierna domanda di indennizzo;

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) Premessa l'inammissibilità della domanda odierna per violazione dell'art. 7, comma 1 e dell'art. 19, comma 4 della delibera Agcom 173/07/Cons., per le ragioni indicate in narrativa, altresì, il rigetto per estrema genericità ed indeterminatezza, della domanda di indennizzo per malfunzionamento della linea internet, avanzata dal sig. D. Galasso con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Italia Connessioni;
- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) La presente determina 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 decreto legislativo 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. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Il Responsabile del Procedimento  
F.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
F.to Avv. Rosario Carnevale