

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 63/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 luglio 2013

OGGETTO

Definizione della controversia **Telecom Italia S.p.A.**

COMITATO

1. Paolo FRANCA - Presidente
2. Giancarlo SERAFINI - Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

VISTA 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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A) (di seguito, per brevità, "Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "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";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/9314/12, con la quale la società [REDACTED] ha deferito al Co.Re.Com. FVG la soluzione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota prot. n. VC/962/12, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia convocando le parti all'udienza di discussione della controversia, poi rinviata e, quindi, non tenutasi;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La [REDACTED] ha contestato a Telecom "l'addebito di telefonate interurbane che durano giorni" sulle "fatture XD00000404, XD00000586 e XD00000826", addebito di cui chiedeva, pertanto, lo storno.

Si costituiva l'operatore convenuto con memoria del 25 marzo 2013 esponendo che "la vertenza riguarda la contestazione di telefonate definite <inverosimili> dal ricorrente che, peraltro, nel mod. GU14 si limita ad indicare i numeri delle relative fatture, senza precisare le direttrici di traffico o le conversazioni che intende portare all'attenzione dell'Autorità".

Chiedeva, quindi, "al Corecom, in via principale, che inviti l'istante a precisare le proprie doglianze così come prescritto dalla delibera che disciplina la procedura ed a fissare un ulteriore termine per il deposito delle memorie difensive ed in via subordinata che disponga l'archiviazione della procedura".

In vista dell'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 15 marzo 2013 e poi rinviata al 15 aprile 2013 (ma non tenutasi), Telecom confermava il contenuto della precedente memoria chiedendo, quindi, la fissazione di nuovo termine per sviluppare la propria difesa.

Il Servizio di supporto del Co.Re.Com. FVG invitava la ricorrente a precisare le proprie doglianze assegnando un termine per lo svolgimento di integrazioni istruttorie. Spirato inutilmente detto termine, la ricorrente veniva, quindi, informata che, in assenza di integrazioni istruttorie nuovamente sollecitate, la controversia sarebbe stata iscritta in decisione nella prima seduta utile.

II. Motivi della decisione

La richiesta della ricorrente non può essere accolta per le ragioni che seguono.

Va, in primo luogo, ricordato che il deferimento della controversia innanzi all'Autorità può essere promosso sostanzialmente dal solo utente (essendo meramente teorica la possibilità che utente e operatore propongano congiuntamente istanza di definizione).

Anche per questo motivo, di certo non l'unico, l'utente ha l'onere di farsi parte diligente nella proposizione dell'istanza di definizione della controversia precisando, a mente dell'art. 7, comma 2, del Regolamento, richiamato dal successivo art. 14, "i fatti che sono all'origine della controversia".

Analoga diligenza deve mostrare nell'allegare all'istanza la documentazione probatoria essenziale a supporto e comprova delle proprie doglianze.

Nel caso di specie, a fronte della estrema genericità di quanto esposto non si rinviene in atti documentazione alcuna che consenta di pervenire, anche *aliunde*, a una compiuta, ancorché sintetica, esposizione dei fatti.

Del pari, non vi è nemmeno notizia che l'utente, prima di adire l'Autorità, abbia presentato reclamo nei confronti dell'operatore o si sia comunque attivato per segnalare il disservizio occorso.

Ciò premesso, atteso che la parte istante non ha corredato la propria domanda di elementi sufficientemente esaustivi per poter rivendicare un diritto (in questo caso, di storno), a causa della genericità della esposizione dei fatti e dell'assenza di qualsivoglia allegazione (l'istanza è sprovvista sia del benché minimo reclamo sia di copia delle fatture contestate), la domanda va respinta.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la richiesta della ricorrente in ordine allo storno degli addebiti anomali di traffico telefonico non possa trovare accoglimento;

VISTA la nota prot. VC/4652/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla 

2. Ai sensi dell'articolo 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.

3. Ai sensi dell'articolo 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

4. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

-Edoardo BOSCHIN-



IL PRESIDENTE

- Paolo FRANCIA -

