

**REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Delibera numero 78/2013

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

OGGETTO

Definizione della controversia Sansone/BT Italia S.p.A.

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – 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, "Il 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 l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/6142/09), con la quale il ricorrente, sig. Sansone, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, "BT");

VISTA la nota prot. n. VC/6245/09, 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 di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia;

UDITA la parte ricorrente nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Sansone ha proposto istanza di definizione della controversia nei confronti di BT lamentando un presunto ritardo nell'attivazione del collegamento telefonico sull'utenza 0481 ritardo di circa 60 ore dall'interruzione del servizio da parte del precedente gestore.

Chiedeva, pertanto, il risarcimento del disservizio patito.

L'operatore convenuto non si costituiva né partecipava all'udienza di discussione della controversia, mentre il ricorrente depositava ulteriore documentazione ad integrazione di quella dedotta in atti insistendo

per l'accoglimento delle richieste formulate con l'istanza di definizione.

Successivamente all'udienza di discussione, il gestore riferiva che *"la transazione col cliente è ancora in corso. Il cliente ci ha chiesto adeguamento del listino in quanto per degrado linea è stata diminuita la velocità di connessione. Stiamo verificando la fattibilità della richiesta del cliente. Solo successivamente tenderemo di giungere ad un accordo sull'aspetto amministrativo"*.

II. Motivi della decisione

L'oggetto della presente controversia verte essenzialmente sulla asserita ritardata attivazione del servizio telefonico da parte di BT.

La domanda del ricorrente non merita accoglimento per le ragioni esposte.

Risulta dagli atti che il sig. Sansone ha sottoscritto un contratto con l'operatore BT in data 29 aprile 2009.

Il 13 giugno 2009 scriveva all'indirizzo 195@albacom.it una mail segnalando di esser rimasto privo del collegamento per circa 60 ore e lamentando la ridotta velocità di navigazione, inferiore a quella pattuita.

Va detto, in primo luogo, che il ricorrente avrebbe dovuto inviare il reclamo utilizzando, all'uopo, il recapito reso disponibile dal gestore, reperibile dalle Condizioni generali di contratto (ovvero "Servizio assistenza Clienti 195" – via Ugo La Malfa 75/77 – 90146 Palermo oppure l'indirizzo mail 195@bt.com).

In secondo luogo, vi è da dire che, secondo quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto, *"l'attivazione completa del servizio e il definitivo distacco da Telecom Italia avverrà entro 45 lavorativi. Nel caso in cui siano stati richiesti anche i servizi web, con la registrazione o il cambio maintainer di un dominio di II livello, il tempo medio di attivazione potrà protrarsi per ulteriori 10 giorni lavorativi"*.

Avendo il cliente sottoscritto la proposta di abbonamento in data 29 aprile 2009, è di tutta evidenza che alla data in cui il ricorrente lamentava i disservizi anzidetti, BT era ancora nei termini per completare l'attivazione del servizio posto che il tempo di attivazione completa era di 45 giorni lavorativi.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento non risulta accertata la responsabilità della società BT Italia S.p.A.;

RITENUTO, infine, equo liquidare, in ogni caso, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura per aver partecipato all'udienza di conciliazione e a quella di definizione della controversia;

VISTA la nota prot. VC/4671/13, 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 della domanda del ricorrente, sig. . Sansone.
2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a liquidare al ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.
3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera AGCom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. 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".

6. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. 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.

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -



IL PRESIDENTE

- Paolo FRANCIA -

