



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 20/2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LORUSSO XXXXXXXX C/
BT ITALIA SPA

L'anno duemiladiciassette, il giorno 27 del mese di marzo presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.
1. LAMORTE Giuditta	Presidente	X	
2. CORRARO Armando Nicola	Componente	X	
3. LAGUARDIA Gianluigi	Componente	X	
4. RAPOLLA Morena	Componente	X	
5. STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	X	

DELIBERA N. 20/2017

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LORUSSO XXXXXXXX C/ BT ITALIA SPA
(PROT. N. 4591/C del 29/04/2016)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 27/03/2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO 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;

VISTA 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 Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l'istanza dell'utente Lorusso Xxxxxx presentata in data 29/04/2016, prot. n. 4591/C, contro BT ITALIA SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. Posizione dell'istante

All'esito del fallito tentativo di conciliazione, il sig. Lorusso Xxxxxxx presentava istanza di definizione, tramite modello GU14, ove, nella descrizione dei fatti, si legge: *“Il 14/11/15 è stato un contratto con altro operatore che solo il 31/03/2016 ha potuto effettuare l'allaccio della rete telefonica e il 5/4/16 l'allaccio della rete internet perché risultava bloccato da albocom”*, concludendo con il formulare le seguenti richieste: *“Indennizzo per i danni subiti”*.

L'istante non presentava memorie o repliche nel corso del procedimento di definizione. Si precisa che l'istante non depositava alcuna documentazione a sostegno e prova delle proprie richieste.

2. Posizione dell'operatore.

L'operatore telefonico pur presenziando alla udienza di conciliazione non intendeva aderire alle richieste formulate dall'istante nel corpo del ridetto formulario UG, non accogliendole. L'operatore presentava memoria del 03.05.2016 nel corso del procedimento di definizione.

3. Nel merito

In merito alla istanza di definizione indicata in oggetto, la sottoscritta, dopo l'attento esame degli atti del procedimento, rileva quanto segue.

In primo luogo, ed in maniera assorbente nel merito della vicenda, si evidenzia che nella istanza di definizione compare una domanda nuova e diversa rispetto a quelle formulate in sede di conciliazione. Invero, nel formulario UG parte istante indica, nella parte relativa alle richieste, *“Risarcimento danni e sblocco immediato del numero 097x-xxxxx”*; nel formulario GU14, invece, tra le richieste avanzate compare una nuova ed unica voce: *“indennizzo per i disagi subiti”*.

Si rileva, pertanto, che in sede di conciliazione l'istante non ha richiesto la corresponsione di alcun indennizzo a suo favore, bensì soltanto il risarcimento di

eventuali danni che- tra l'altro- costituiscono una voce che il Co.Re.Com non ha il potere di riconoscere durante lo svolgimento del procedimento amministrativo di sua competenza.

La domanda di “*indennizzo per i disagi subiti*” dunque, può qualificarsi come domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa. **Tanto comporta la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione con la conseguente non procedibilità ed il conseguente rigetto della domanda.**

Per mero tuziorismo e completezza espositiva e volendo, comunque, scendere nel merito della istanza si evidenzia quanto segue.

Innanzitutto, vi è una incertezza e contraddittorietà in relazione alla data di conclusione del contratto tra istante e società convenuta e, quindi in merito al periodo di mancato passaggio della numerazione da Bt Italia a TIM (operatore indicato soltanto nel corpo del formulario UG e mai indicato nel formulario GU14) atteso che mentre l'istante nel formulario UG omette completamente ogni riferimento temporale circa la data di conclusione del contratto con BT prima e con Telecom dopo, nella istanza di definizione afferma “*il 14/11/15 e' stato stipulato un contratto con altro operatore*”, mentre, nella sua nota difensiva, Bt scrive “*Il cliente ha stipulato il contratto VIP Duet in data 14/11/2015 per l'attivazione dell'utenza di rete fissa 39097xxxxxxx e di una nuova utenza fornita da BT*”.

Orbene, si evidenzia che l'istante non ha allegato né il contratto né altra documentazione da cui possa evincersi la data certa della conclusione del sinallagma contrattuale sia con BT Italia sia con TIM e, quindi, la data di inizio del presunto e lamentato disservizio. Né, tantomeno, l'istante ha prodotto una qualsivoglia documentazione da cui possa accertarsi in maniera oggettiva la presentazione di un formale reclamo o di una segnalazione all'operatore convenuto circa il presunto blocco della numerazione. L'istante, nonostante precisi di aver “*chiesto i danni tramite avvocato*” non ha inteso produrre documentazione da cui risultano in maniera certa e con data precisa le proprie doglianze verso Bt Italia. Stante l'assenza di elementi oggettivi da cui desumere la data di stipula dei contratti tra l'istante e gli operatori da questi richiamati e stante la diversa versione circa le date di conclusione del contratto riportate dalle due parti del procedimento di definizione, il Co.Re.Com. non è messo in grado di conoscere la precisa collocazione temporale della vicenda.

Si evidenzia, inoltre, che dagli atti del procedimento e, in particolare, nella ricostruzione fattuale eseguita dallo stesso utente nel formulario UG, emerge che Tim- operatore contrattualmente incaricato della migrazione e, pertanto, responsabile di eventuali disservizi legati al procedimento de quo- ha provveduto ad attivare la linea telefonica in

data 31.03.2016 e la linea dati in data 05.04.2016 senza eccepire alcun eventuale “ostacolo” frapposto dal BT Italia. Non emergono elementi tali da individuare una eventuale responsabilità di BT Italia quale operatore *donating* per il ritardo nel passaggio delle numerazione in questione al nuovo gestore. Lo stesso utente ammette di essere riuscito a generare il codice di migrazione!

Appare chiaro che sulla base delle mere asserzioni dell'istante, prive di riscontri oggettivi, non si possa individuare una responsabilità dell'operatore.

Si evidenzia, inoltre, che a rendere ancora più confusa la ricostruzione della vicenda si evidenzia che nonostante nel formulario GU14 l'istante non parli mai di mancata attivazione della linea da parte di BT Italia S.p.a., ignorando del tutto tale aspetto e limitandosi a lamentare un presunto blocco della numerazione da parte dell'operatore,, tale circostanza viene, invece, comunicata nel formulario UG in cui l'istante scrive: “*BT non ha mai attivato il numero 097xxxxxx*”. Tuttavia, attesa la incertezza nella ricostruzione temporale della vicenda suindicata, stante l'assenza di qualsivoglia documentazione allegata da cui si possa in maniera univoca ed oggettiva desumere la data di conclusione del contratto tra istante e BT nonché di quello tra istante e TIM, il Co.Re.Com è impossibilitato , comunque, ad effettuare una qualificazione della ipotetica voce di indennizzo non essendo definiti i limiti temporali della vicenda e non essendo reiterata la circostanza nella istanza introduttiva del procedimento di definizione.

L'istante avrebbe dovuto allegare documentazione a sostegno della propria teoria e soprattutto rivolgere le proprie doglianze alla TIM, operatore “*recipient*” contrattualmente tenuto ad effettuare il passaggi, che avrebbe avuto il potere e il dovere di sollevare eventuali eccezioni in merito all'operato dell'operatore “*donating*”.

Sul punto si richiama la delibera AGCOM n. 127/15/CIR ove, in riferimento ad un caso analogo a quello de quo, si legge: “*Tanto premesso, non si ravvisano gli estremi per individuare alcuna responsabilità nella gestione del processo di migrazione da parte di BT, che sebbene non abbia prodotto memorie né abbia partecipato all'udienza di discussione risulta estranea alla vicenda, in quanto, in qualità di operatore donating non ha alcuna responsabilità ai fini del regolare svolgimento del processo di migrazione*”.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Delibera

- Di rigettare totalmente l'istanza dell'utente Lorusso Xxxxxxxx;
- Di compensare le spese di procedura

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 sul sito *web* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
F.to Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
F.to Dr.ssa Vesna Alagia