



Consiglio Regionale del Molise
DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Numero: ..14.....

Campobasso, 28/06/17

Oggetto: Definizione GU14 prot. prot. 6795/15 del 13/10/2015 - BT ITALIA S.p.A
Malfunzionamento del servizio.

L'Istruttore
Responsabile del Procedimento
Maria Rosaria La Marca

Il Direttore del Servizio
Angela Aufiero

Servizio Bilancio, Patrimonio e Provveditorato

Ai sensi degli artt. 50 e 51 della legge regionale 4/2002 e degli artt. 9 e 10 del nuovo regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio regionale del Molise n. 2/2006, il sottoscritto dirigente del Servizio bilancio, patrimonio e provveditorato del Consiglio regionale del Molise esprime parere favorevole di regolarità contabile, verificata la disponibilità finanziaria per la prenotazione dell'impegno di cui al presente atto, attesa l'esatta imputazione degli oneri sul pertinente capitolo di bilancio consiliare e la correttezza sostanziale della spesa proposta.

Capitolo	Esercizio	Impegno	Importo	Data	Note

Il Responsabile dell'Ufficio di Ragioneria

Il Direttore del Servizio

**IL DIRETTORE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM ed agli organi
collettivi di garanzia.**

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"*;

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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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"*;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 6795/15 del 13/10/2015 con cui BT Italia S.p.A. ha chiesto l'annullamento della delibera n.° 73/11/CONS e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTO il documento istruttorio a firma del responsabile del procedimento che forma parte integrante e sostanziale del presente atto;

RITENUTO di dover procedere in merito;

DETERMINA

per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato, che costituisce parte sostanziale del presente atto, di:

respingere l'istanza GU14 prot. 6795/15 del 13/10/2015 perché infondata per tutte le motivazioni innanzi dedotte.

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

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";

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sia del Co.Re.Com. Molise 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.

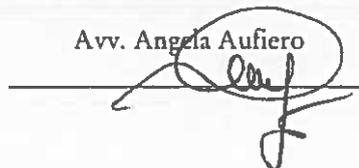
Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

N.	Oggetto:
1	Documento istruttorio dott.ssa Maria Rosaria La Marca.

Il Direttore del Servizio

Avv. Angela Aufiero





Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 6795/15 del 13/10/2015
Colalillo Marmi s.r.l./BT Italia spa

Il Responsabile del Procedimento dott.ssa Maria Rosaria La Marca

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"*;

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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"*;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 prot. 6797/15 del 13/10/2015 la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

La ricorrente _____ s.r.l. evidenzia che cambiava operatore migrando da Telecom Italia s.p.a. in BT Italia s.p.a..

I tecnici del nuovo operatore installavano un nuovo router. Da tale momento non venivano erogati né servizi internet, né fax né il servizio voce. Informato l'operatore di tali disservizi, interveniva un tecnico a distanza di circa dieci giorni che ristabiliva unicamente il servizio telematico asserendo che il problema era della centralina e non della BT Italia.

A tal punto la ricorrente interpellava un tecnico di propria fiducia che riusciva a risolvere il problema. La ricorrente, dunque, chiede di essere ristorata del danno subito, rimborsata di quanto corrisposto al tecnico incaricato nonchè lo storno di una voce della bolletta non concordata.

Dalla fattura del tecnico contattato dalla ricorrente emerge che effettivamente il problema era dovuto alla centralina mentre è la stessa ricorrente ad affermare che i tecnici del nuovo gestore avevano unicamente installato un nuovo router.

Dalla stessa documentazione appare dunque che il malfunzionamento non possa essere addebitato al nuovo operatore telefonico.

Deve essere ancora osservato come il Co.Re.Com non possa procedere alla liquidazione del risarcimento del danno asseritamente patito, quale ad esempio il rimborso delle spese sostenute per l'attività manutentiva posta in essere da un tecnico incaricato. Invero, sulla richiesta di risarcimento dei danni è unicamente competente l'Autorità Giudiziaria.

Pur volendo interpretare tale richiesta, come domanda di indennizzo per i malfunzionamenti innanzi detti, la domanda deve essere comunque respinta stante l'assenza di colpa dell'operatore BT Italia.

Per quanto attiene, invece, alla richiesta di storno della bolletta per una "voce" non concordata la stessa è inammissibile per assoluta genericità, non chiarendo la ricorrente quale sia l'importo oggetto di contestazione.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE:

Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia:

di respingere l'istanza GU14 prot. 6795/15 del 13/10/2015 perché infondata per tutte le motivazioni innanzi dedotte.

Campobasso,

Il Responsabile del Procedimento
dott.ssa Maria Rosaria La Marca

