

**CORECOM**  
*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

Bologna, 20 dicembre 2010

Titolo 1.10.4 - 1.10.21/105  
(1.10.21/114 VIII legislatura)

***DELIBERAZIONE n. 15/2010 del 20 dicembre 2010***

(estratto dal verbale del 20 dicembre 2010)

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXX XXX E B.T. ITALIA S.P.A.**

Presenti:

Gardini Gianluca  
Giuseppe Bettini  
Alberici Arianna

Presidente  
Vicepresidente  
Componente

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. Agcom 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 16 febbraio 2009 (titolo n. 1.10.21/105 (ovvero, 1.10.21/114 VIII legislatura), con la quale il sig. XXX XXX, domiciliato nel comune di XXX, XXX, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire la controversia in essere con la società B.T. Italia s.p.a., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di Palermo, via Ugo La Malfa 75/77, ex artt. 14 e ss. del. Agcom 173/07/CONS;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento, contenente anche la fissazione dell'udienza di discussione (prot. n. 24594/2010), inviata e regolarmente ricevuta in data 23 agosto 2010;

UDITO il sig. XXX nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 17 settembre 2010, alla quale BT Italia s.p.a. non ha partecipato (prot. 27103/2010);

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTE la relazione del Responsabile del procedimento, avv. Marco Ciancaglini (prot. 38378/10), e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio CORECOM, dott. Luigi Benedetti (prot. 38391/2010)

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

In data 19 gennaio 2009 il sig. XXX XXX ha sottoscritto con BT Italia s.p.a. (di seguito B.T.) un contratto di somministrazione telefonica dei servizi voce, fax e adsl denominato "Vip Club 7 mega" per l'utenza telefonica n. 000. In tale data la proposta di abbonamento è stata infatti inviata dal sig.

XXX a B.T., a mezzo fax al numero indicato dalla stessa B.T. in una mail del precedente 14 gennaio. Il contratto prevedeva anche il trasferimento del servizio di somministrazione dal precedente gestore, Telecom Italia s.p.a., e l'attivazione di una seconda linea aggiuntiva. La fornitura del servizio telefonico occorre al sig. XXX anche per lo svolgimento della propria attività lavorativa, di agente di commercio.

Deduce il sig. XXX che a tale contratto, regolarmente inviato all'operatore in data 19 gennaio 2009 al numero di fax indicato da quest'ultimo attraverso una mail allegata agli atti, B.T. non ha mai dato esecuzione e che, anzi, in data 3 marzo 2009 il servizio telefonico sull'utenza oggetto della controversia è stato integralmente sospeso. Solo in data 1 agosto 2009 il servizio telefonico è ripreso poiché il sig. XXX ha avanzato specifica richiesta a Telecom Italia s.p.a., considerando interrotto il contratto sottoscritto con B.T., stante l'inadempimento di quest'ultimo. Nel periodo di sospensione del servizio telefonico l'istante lamenta di aver subito notevoli disagi alla propria attività commerciale, essendo di fatto irrintracciabile telefonicamente e non riuscendo a ricevere ordini di acquisto via fax. Attualmente il servizio telefonico è somministrato da Telecom Italia s.p.a., che ha pertanto in essere un rapporto contrattuale con il sig. XXX.

Deduce infine l'utente di aver più volte lamentato telefonicamente la mancata esecuzione del contratto al servizio clienti di B.T., in data tuttavia imprecisata, e di aver inviato un reclamo scritto, a mezzo dell'avv. YYY del Foro di XXX, in data 25 febbraio 2009, senza ottenere alcuna risposta né in forma orale né tanto meno in forma scritta.

Conclusivamente, il sig. XXX chiede il rimborso delle spese sostenute (€ 56, quale quota di iscrizione all'associazione VVV, a mezzo della quale aveva sottoscritto il contratto con B.T.; € 40 per la disattivazione della linea in gestione a Telecom Italia s.p.a.; € 75 per il riallaccio della linea e del servizio adsl con Telecom Italia s.p.a.; l'onorario dell'avvocato che ha redatto la lettera di reclamo), nonché la corresponsione di € 50 al giorno per risarcimento danni forfettario.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

La presente controversia attiene al mancato adempimento di un contratto di somministrazione telefonica, alla disattivazione del servizio telefonico precedentemente in essere con altro operatore e alla mancata evasione di un reclamo. I fatti dedotti dall'utente debbono essere considerati integralmente provati, in parte documentalmente, in parte per mancata contestazione da parte di B.T., che, sebbene ritualmente avvisata e convocata, non ha inteso depositare alcuna memoria o documento e partecipare all'udienza di discussione. Soccorre in tal senso quanto disposto dall'art. 115, c. 1, c.p.c., recentemente modificato ad opera della l. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione, raggiungendo per quanto riguarda questa sede il livello di "riscontro" alla "fondatezza" dell'istanza ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS, sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Ciò premesso, sono pertanto da ritenersi provati i seguenti fatti:

- la sottoscrizione, tra il sig. XXX e B.T., di un contratto di somministrazione del servizio telefonico voce, fax, adsl, e attivazione di una linea aggiuntiva per l'utenza telefonica n. 000, concordando il piano telefonico "Vip Club 7 mega" (come comprovato dal contratto depositato in copia dall'utente);
- che tale sottoscrizione è formalmente avvenuta in data 19 gennaio 2009, allorquando il sig. XXX ha accettato la proposta contrattuale di B.T. dandone comunicazione allo stesso operatore, che ne ha in tal modo preso conoscenza ai sensi dell'art. 1326 c.c., attraverso l'invio della proposta contrattuale debitamente compilata e firmata al fax indicato da B.T. in una mail del 14 gennaio 2010 (come comprovato dalla copia di tale mail e dall'attestazione di invio del fax);
- il mancato adempimento del suddetto contratto per responsabilità di B.T., che non ha fornito alcuna prova della presenza di fatti tali da tenerla indenne ai sensi dell'art. 1218 c.c. (come comprovato dalla mancata contestazione di B.T.);
- la disattivazione del servizio telefonico in essere col precedente operatore Telecom Italia s.p.a, in data 3 marzo 2009, con conseguente totale impossibilità di utilizzo del medesimo servizio sino al giorno 1 agosto 2009, senza contestuale attivazione del servizio telefonico ad opera di B.T., che non ha fornito nemmeno in questo caso alcuna giustificazione (come comprovato dalla mancata contestazione di B.T.);
- l'invio a B.T. di un reclamo scritto da parte dell'utente inoltrato in data 25 febbraio 2009, a cui B.T. non ha dato alcuna risposta (come comprovato dal reclamo depositato in copia e dalla mancata contestazione di B.T. sulla sua ricezione e sulla sua corretta evasione);
- la riattivazione del servizio telefonico con Telecom Italia s.p.a. in data 1 agosto 2009, a seguito di richiesta dell'utente avanzata a Telecom Italia s.p.a., ritenendo per l'effetto risolto il contratto con B.T. per inadempimento di quest'ultimo.

Da quanto esposto emerge pertanto:

- a) Un ingiustificato inadempimento contrattuale di B.T. per un periodo intercorrente dal giorno immediatamente successivo alla data di sottoscrizione del contratto (20 gennaio 2009) a quello di riattivazione del servizio telefonico con Telecom Italia s.p.a. (1 agosto 2009), per un totale di centonovantatre giorni. È infatti da rilevare che la data di attivazione del servizio non risulta presente nel contratto sottoscritto dall'utente e B.T., in violazione di quanto disposto dall'art. 2, c. 1, Condizioni generali di contratto. Peraltro, trattandosi di un contratto per adesione, le relative clausole debbono essere interpretate a favore dell'utente (ex art. 1370 c.c.), ove sussista un dubbio, come quello relativo proprio all'individuazione del *dies a quo* concordato per l'esecuzione contrattuale. Ritenendo pertanto che fosse interesse del sig. XXX avere quanto prima il servizio telefonico pattuito, ovviamente vantaggioso per i propri interessi, non resta che individuare la data pattuita per l'attivazione del servizio telefonico nel primo giorno utile successivo alla sottoscrizione del contratto, e dunque nel giorno 14 gennaio 2009.
- b) Dall'istruttoria effettuata risulta altresì che B.T., in data 3 marzo 2009, ha proceduto alla disattivazione del servizio telefonico, a mezzo dell'operatore che somministrava al tempo il servizio

(Telecom Italia s.p.a.). Tale disattivazione, propedeutica all'attivazione del servizio telefonico da parte di B.T., non è però stata seguita da questa seconda fase, divenendo per l'effetto un comportamento del tutto illegittimo e ingiustificato che ha privato l'utente del servizio telefonico. Tale disservizio è perdurato dal giorno 3 marzo 2009 al successivo 31 luglio 2009, per complessivi centoquarantun giorni, e si qualifica come disservizio differente, a carattere commissivo, rispetto alla mancata esecuzione del servizio, a carattere per così dire omissivo.

c) Riguardo invece all'evasione del reclamo, posto che B.T. avrebbe dovuto rispondere entro trenta giorni, secondo quanto previsto dall'art. 6, c. 1, Carta dei servizi, emerge un ingiustificato inadempimento protrattosi dal 28 marzo 2009 sino al successivo 1 agosto, quando il contratto si è concluso, per un totale di centoventisei giorni.

Riguardo agli indennizzi individuati nei capi che precedono, l'applicazione del canone interpretativo espresso dal punto III,1.3. del. AGCOM 529/09/CONS impone di qualificarli come rettificazione della domanda di risarcimento del danno avanzata dall'utente, essendo infatti noto che il risarcimento del danno sfugge alla competenza del presente procedimento. Ciò premesso, la quantificazione di tali indennizzi deve essere effettuata secondo quanto disposto dall'art. 6, c. 2, della Carta dei servizi, che prevede una somma di € 5,00 al giorno. Il limite massimo di liquidazione, indicato dalla stessa clausola, deve invece essere disapplicato, come da costante prassi dell'AGCOM e di questo CORECOM (cfr. del. 3/2010 e 12/2010), in quanto la somma altrimenti liquidata non sarebbe proporzionale al pregiudizio arrecato (art. 11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP). Nel caso di specie infatti, anche considerando l'attività commerciale svolta dal sig. XXX, appare evidente che il disagio subito dall'istante è stato costante e prolungato: riguardo alla mancata esecuzione del contratto, l'istante ha infatti manifestato anche a mezzo di un reclamo l'importanza di un tempestivo adempimento da parte di B.T., a condizioni contrattuali che egli stesso riteneva evidentemente più vantaggiose rispetto a quelle in essere col gestore Telecom Italia s.p.a.; riguardo alla disattivazione del servizio telefonico è di comune conoscenza la gravità dei disagi che un simile disservizio quotidianamente comporta; anche relativamente al reclamo, la mancata evasione si scontra con un interesse vivo e continuo dell'istante a conoscere le ragioni dell'inadempimento di B.T., al fine di poter gestire la propria posizione contrattuale e organizzare la propria attività professionale. Per tali ragioni, la somma di € 5,00 dovrà essere liquidata per ogni giorno di disservizio, comportando pertanto per B.T. l'obbligo di corrispondere al sig. XXX la somma di € 965,00 (per le fattispecie e i motivi di cui al capo A), di € 705, 00 (per le fattispecie e i motivi di cui al capo B), di € 630 (per le fattispecie e i motivi di cui al capo C), per un totale pari a € 2.300,00.

d) Quanto alle richieste di rimborso delle spese sostenute, esse debbono essere riconosciute solo se documentate e in quanto conseguenza diretta e immediata, da intendersi in senso stretto, dell'inadempimento di B.T., qualificandosi in tal caso come somme non dovute ai sensi dell'art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS. Nel caso di specie entrambe le condizioni possono dirsi presenti

solo con riferimento alle spese di disattivazione del servizio telefonico con il precedente gestore e a quelle di riattivazione del servizio telefonico a seguito della sua sospensione, strettamente necessarie le une per dare esecuzione al contratto sottoscritto con B.T., le altre per riportare l'utenza telefonica alla piena funzionalità dopo l'inadempimento della stessa B.T. (rispettivamente € 40,00 ed € 75,00, come da fatture n. 3/09 e 6/09 emesse da Telecom Italia s.p.a.).

In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, sulla base di quanto disposto dal par. III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, atteso che l'istante ha partecipato, senza assistenza, tanto all'udienza di conciliazione quanto a quella di definizione, svolte in luogo differente da quello di domicilio.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il Corecom, all'unanimità,

DELIBERA QUANTO SEGUE:

- In parziale accoglimento dell'istanza di definizione della controversia presentata tit. 1.10.21\105, (ovvero 1.10.21\114 VIII leg.), B.T. Italia s.p.a., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata in Palermo, via Ugo La Malfa 75/77, è tenuta a corrispondere al sig. XXX XXX, domiciliato nel comune di XXX, XXX, le somme così liquidate:

1) € 2.300,00 (duemilatrecento\00), quale indennizzo così determinato:

1.1) € 965,00 (novecentonosessantacinque\00), quale indennizzo per le causali indicate in motivazione al capo a);

1.2) € 705,00 (settecentocinque\00), quale indennizzo per le causali indicate in motivazione al capo b);

1.3) € 630,00 (seicentotrenta\00), quale indennizzo per le causali indicate in motivazione al capo c);

2) € 115,00 (centoquindici\00), quale rimborso per spese non dovute per le causali indicate in motivazione al capo d)

3) € 100,00 (cento\00), quale di rimborso delle spese di procedura per le causali indicate in motivazione;

- Rigetta le ulteriori richieste dell'utente.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d. lgs 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata nel sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia Romagna – Co.re.com., assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

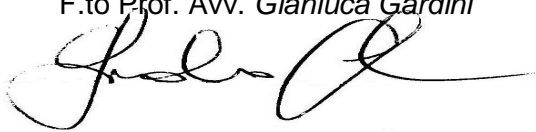
B.T. Italia s.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d. lgs 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119, d. lgs 104/2010 il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente

F.to Prof. Avv. *Gianluca Gardini*



p. Il Responsabile del Servizio Corecom

Il Direttore generale dell'Assemblea legislativa

F.to Dott. Luigi Benedetti

