



## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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 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 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 31 marzo 2011 (titolo n. 1.10.21/430), con la quale il sig. XXX, domiciliato nel comune di XXX, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con le società BT Eni Telecomunicazioni X, in persona del legale rappresentante pro tempore, elettivamente domiciliata in strada XXX, relativamente alle utenze XXX; XXX; XXX;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 17615/2011);

VISTE la memoria autorizzata dell'istante e la documentazione allegata e i relativi documenti allegati (prott. 21026/2011); la memoria autorizzata dei BT Enia Telecomunicazioni s.p.a. e i relativi documenti allegati (prot. 21460/2011);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 9792/2012);

UDITA l'illustrazione del componente, avv. Giuseppe Bettini, svolta nella seduta del 13 marzo 2012;

A voti unanimi

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia il sig. XXX deduce: la sospensione del servizio telefonico e internet, relativamente alle utenze XXX; XXX; XXX, utilizzate per l'esercizio della propria attività professionale di geometra, per quasi due mesi nel corso dell'anno 2010, a seguito di richiesta di recesso con rientro da BT Enia Telecomunicazioni X (di seguito BT Enia) a Telecom Italia X; di aver contestato quanto accaduto attraverso reclami mai riscontrati da BT Enia. L'istante domanda pertanto la condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo nella misura di euro 5.000,00 o altra somma che sarà decisa da questo Ufficio.

BT Enia, contestando quanto dedotto e richiesto dall'istante, deduce: di aver provveduto a inoltrare "richiesta di cessazione con rientro in Telecom mediante l'applicativo in uso tra gli operatori telefonici" per l'utenza n. XXX; che Telecom Italia X ha rigettato la richiesta con motivazione "annullato in fase di realizzazione per rinuncia da parte del cliente"; di aver inoltrato una seconda richiesta a Telecom Italia X, anche essa rigettata con la motivazione "altro ordine in corso per la stessa utenza"; che successivamente le "numerazioni [...] sono entrate nella disponibilità di Telecom Italia in qualità di Donor/Recipient"; di aver quindi agito correttamente, escludendo qualsiasi responsabilità in merito ai disservizi patiti dal cliente.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in oggetto presenta due capi di doglianza: a) la sospensione del servizio voce e internet sulle utenze telefoniche XXX; XXX; XXX; b) la mancata risposta a reclami.

a) La domanda è fondata e deve essere accolta nei limiti che seguono. Alla luce della documentazione acquisita e della mancata contestazione da parte dell'operatore costituito dei fatti dedotti dall'istante, in analogia a quanto disposto dall'art. 115 c.p.c., l'istruttoria ha accertato: la sussistenza tra le parti di un contratto di somministrazione del servizio telefonico e internet adsl sulle utenze XXX, XXX, XXX; che l'utente ha richiesto la "cessazione con rientro" da BT Enia in Telecom Italia X, per le tre utenze in oggetto, sottoscrivendo il relativo modulo predisposto da Telecom Italia X, datato 29 aprile 2009 (cfr. modulo allegato dall'istante); che la somministrazione del servizio è stata sospesa da BT Enia in data 30 settembre 2010; il servizio telefonico e internet adsl per l'utenza XXX è stato somministrato da Telecom Italia a far data dal 22 novembre 2011 (cfr. comunicazione di Telecom Italia). Ciò premesso, afferma BT Enia di aver presentato una prima richiesta di cessazione con rientro a Telecom Italia, rigettata. Tale procedimento, attestato dagli estratti del sistema "Pegaso", è tuttavia inconferente con la presente controversia, riguardando l'anno 2008. La seconda richiesta di BT Enia, dell'aprile 2010, è relativa a una sola utenza (XXX) e viene anch'essa rigettata da Telecom. In ragione di ciò BT Enia era evidentemente tenuta a proseguire nella somministrazione del servizio sulle utenze telefoniche. E dunque, acclarata la sospensione del servizio dal 30 settembre 2010 al 21 novembre 2011 e tenuto conto dell'eccezione di inadempimento avanzata dall'istante, l'operatore, per esimersi dalla responsabilità contrattuale, avrebbe dovuto provare di non essere stato in grado di adempiere all'obbligazione a causa di fatto a lui non imputabile. Tale onere probatorio non è stato in alcun modo assolto da BT Enia, che niente ha dedotto in merito, nemmeno indicando modalità e data del rientro delle utenze nella gestione di Telecom Italia. Il descritto inadempimento merita il riconoscimento, a favore dell'istante, di un indennizzo da calcolarsi per ciascuna delle tre utenze telefoniche, tanto per il servizio telefonico quanto per quello adsl (che, in assenza di specifiche precisazioni dell'istante, è da considerarsi attivo solo su un'utenza). Deve al riguardo considerarsi che sebbene la documentazione di Telecom Italia faccia riferimento al rientro della sola utenza n. XXX, è infatti la stessa BT Enia ad affermare nella propria memoria che "le numerazioni", quindi genericamente tutte quelle oggetto della controversia, alla fine

“sono entrate nella disponibilità di Telecom Italia”, cessando per l’effetto la mancata erogazione del servizio da parte della stessa BT Enìa.

Ai sensi degli artt. 5, del. AGCOM 73/117CONS l’indennizzo riconosciuto alla fattispecie in oggetto è pari a euro 10,00 al giorno (per interruzione del servizio su un’utenza “affari” a causa di motivi tecnici), che, in ragione dei cinquantatre giorni di disservizio (dal 30 settembre al 21 novembre 2010, inclusi) e delle tre utenze telefoniche e una adsl, determina complessivamente la somma di euro 2.120,00. La natura “affari” del contratto è infatti comprovata dalle fatture, nelle quali è riportata la partita I.V.A. dell’utente. La quantificazione dell’indennizzo risulta altresì equa rispetto al disagio subito, considerando l’attività professionale svolta dall’istante, la totale sospensione del servizio su tutte le utenze, la durata del disservizio, la diligente condotta dello stesso utente, che ha prontamente inviato un reclamo all’operatore.

b) La domanda è fondata e deve essere accolta nei limiti che seguono. È documentalmente provato che in data 1 ottobre 2010 l’istante abbia inviato a BT Enìa un reclamo, nel quale si domandava non solo il ripristino della somministrazione del servizio, ma anche il risarcimento dei danni subiti, qualora il richiesto intervento tecnico non fosse “immediatamente” avvenuto. A tale reclamo BT Enìa non ha dato alcuna risposta, in violazione del disposto di cui all’art. 8, del. AGCOM 179/03/CSP. La difforme disposizione dell’art. 6 della Carta dei servizi, che limita l’obbligo di risposta ai soli reclami coinvolgenti utenze mobili, è palesemente contraria al menzionato regolamento ed è pertanto inapplicabile. L’inadempimento di BT Enìa merita un indennizzo a favore dell’istante quantificato, in euro 300,00, ai sensi dell’art. 11, del. AGCOM 73/11/CONS.

c) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 50,00, attesa l’assenza dell’udienza di discussione e la mancanza di assistenza legale a favore dell’istante.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell’istanza presentata dal sig. XXX, domiciliato nel comune di

XXX (titolo n. 1.10.21/430), BT Enia Telecomunicazioni X, in persona del legale rappresentante pro tempore, elettivamente domiciliata in strada XXX è tenuta a corrispondere all'istante:

1) euro 2.120,00 (duemilacentoveventi/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo a);

2) euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo b)

3) euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigettano le ulteriori domande.

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 definizione della controversia.

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

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod. 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 sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

BT Enia Telecomunicazioni X è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Il Presidente

Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini