

Area Definizione delle controversie

DELIBERA N.	86/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.124
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E BT ENIA TELECOMUNICAZIONI X

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visti gli artt. 1218 c.c. e 115, comma 1 c.p.c.;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Visto l'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*";

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti e successive modifiche ed integrazioni*, di seguito "Regolamento";

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

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Vista la delibera Agcom n. 70/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 8/10, 15/10, 5/15, 28/15, 30/15, 36/15, 47/15, 53/15, 55/15, 56/15, 64/15, 66/15, 73/15 e Corecom Lombardia n. 7/12 e la determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 5/15;

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);

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.2389);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 18/12/2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

#### **1. La posizione dell’istante**

La società istante X lamenta di aver subito da parte di BT Enia Telecomunicazioni X (di seguito BT Enia) la mancata attivazione del servizio. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- di aver stipulato nel 2013 un contratto con BT Enia (codice cliente X) avente ad oggetto l’attivazione di una linea “provvisoria” al fine di sopperire alla mancanza di servizio dovuta ad un problema intercorso nel passaggio delle utenze “storiche” da Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) a BT Enia;
- di non aver mai fruito della linea perché “mai entrata in funzione”;
- pur a fronte del protrarsi dei lamentati disservizi, di aver ricevuto fatture da parte di BT Enia;
- di essersi infine rivolta a Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) che ha provveduto all’attivazione di una nuova linea.

In base a tali premesse, l’utente richiede:

1. chiusura del contratto con codice cliente X “per inadempienza contrattuale da parte di BT Enia e senza oneri”;
2. indennizzo per la “mancata applicazione contratto” e per i costi di apertura di “nuove linee con Telecom”;
3. indennizzo per il distacco totale delle linee, per i servizi voce / fax / adsl / pos, dal 07.05.2013 al 28.10.2013, “data di inizio fatturazione Telecom”;
4. indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
5. indennizzo per la perdita dei numeri X e X “in uso da molti anni”;
6. indennizzo per i “costi sostenuti con i cellulari per contattare i clienti”;
7. “rimborso delle fatture pagate e storno delle fatture non pagate fino alla chiusura contratto”;
8. indennizzo per “tutti i costi effettivi di ristampa di tutto ciò che identifica” l’officina;
9. indennizzo per “tutti i danni e disagi subiti, le errate informazioni ricevute e ogni altro disagio” dovuto al “comportamento scorretto nei miei confronti, ai sensi della carta dei servizi nonché della normativa a tutela del consumatore”.

## **2. La posizione dell’operatore**

L’operatore BT Enia, pur ritualmente notiziato dell’avvio del procedimento (prot. n. AL/2014/38646 del 14/10/2014), non ha prodotto alcuna memoria difensiva come meglio si dirà al punto 3.a che segue.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a. Premessa. La controversia in esame trae origine dalla vicenda che si ritiene opportuno ricostruire in fatto al punto che segue. Va premesso che la documentazione agli atti comprende essenzialmente l’istanza introduttiva del presente procedimento. Infatti pur essendo stato assegnato con la comunicazione di avvio del procedimento regolarmente trasmessa alle parti il termine di rito per il deposito di memorie difensive, repliche e documenti ritenuti utili per la definizione della controversia, come previsto dall’art. 15, comma 3, lettera e) del Regolamento, nel merito delle odierne contestazioni nulla ha dedotto BT Enia che non ha provveduto al deposito delle proprie memorie difensive. Si precisa inoltre che la memoria di parte istante è da considerarsi irricevibile poiché non risulta che la parte, contestualmente al deposito presso il Corecom, abbia effettuato l’invio

anche alla controparte per via telematica o a mezzo fax prescritto dall'art. 16, comma 2 del Regolamento. La memoria e i documenti ad essa allegati, pertanto, non saranno valutati in questa sede (v. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 8/10).

- b. In fatto. L'istanza riguarda l'utenza fissa X per i servizi voce-fax / adsl / pos e due utenze mobili (dati e voce). La società istante, cliente BT Enia, in data 31.01.2013 ha accettato una proposta di migrazione delle numerazioni "principali" X e X verso Vodafone. "A seguito di problemi di funzionamento delle linee Vodafone" che avrebbero reso impossibile il corretto funzionamento dei servizi, ha chiesto l'annullamento della portabilità e il rientro delle utenze "principali" in BT Enia tramite raccomandata a/r datata 07.05.2013. In risposta BT Enia ha fatto presente che non sarebbe riuscita in tempi brevi a riattivare le utenze e che si rendeva perciò necessario attivare un numero "provvisorio". Le parti hanno quindi stipulato un nuovo contratto avente codice cliente X; tuttavia la linea fissa "non è mai entrata in funzione" e la società istante è rimasta di fatto isolata non potendo disporre della funzionalità né delle proprie utenze "principali" né della linea alternativa. Ciò nonostante si è prodotta la fatturazione da parte di BT Enia; si tratta in particolare delle fatture n. B2013-37296 del 13.08.2013 di euro 391,75 per il periodo 01.07.2013/31.07.2013 (che l'utente dichiara di aver pagato), n. B2013-42406 del 13.09.2013 di euro 357,13 per il periodo 01.08.2013/31.08.2013 (che contabilizza tra i vari importi anche canoni/sconti relativi alla linea mobile dati e alla linea mobile voce), n. B2013-47462 del 13.10.2013 di euro 195,57 per il periodo 01.09.2013/30.09.2013 (che contabilizza tra i vari importi anche canoni/sconti relativi alla linea mobile dati e alla linea mobile voce, nonché canoni/sconti inerenti la linea fissa), n. B2013-52508 del 13.11.2013 di euro 435,33 per il periodo 01.10.2013/31.10.2013 (che contabilizza anch'essa tra i vari importi anche canoni/sconti relativi alla linea mobile dati e alla linea mobile voce, nonché canoni/sconti inerenti la linea fissa), n. B2013-57777 del 13.12.2013 di euro 318,47 per il periodo 01.11.2013/30.11.2013 (ove figurano anche contributi "per recesso terminale") e n. B2014-1148 del 13.01.2014 di euro -7,78 per il periodo 01.12.2013/31.12.2013 (che contabilizza i canoni sino alla data del 05.12.2013). Con lettera del 30.10.2013 il gestore ha sollecitato il pagamento della somma di euro 242,31 derivante dall'importo di euro 357,13 (portato dalla fattura n. B2013-42406) detratto l'importo di euro 114,82 (portato dalla nota di credito n. 2013/42/2650 del 26.09.2013). Tramite lettera raccomandata datata 04.11.2013 (ricevuta da BT Enia l'08.11.2013, come comprova l'avviso di ricevimento in atti) l'istante – per quel che qui interessa ovvero

limitatamente al codice cliente X - ha successivamente esercitato il proprio recesso rispetto al contratto in essere con BT Enia a causa della mancata attivazione chiedendo che non venissero addebitati costi di disattivazione, precisando di aver comunque pagato un corrispettivo al gestore pur in assenza del servizio e richiedendo di conseguenza il rimborso delle fatture pagate e lo storno di quelle insolute. Tramite fax inviato il 02.12.2013 (ricevuto da BT Enia in pari data, come comprova il rapporto di trasmissione in atti) l'istante ha poi sporto formale reclamo nei confronti del gestore in merito alla mancata attivazione e all'avvenuto pagamento delle fatture in costanza di tale disservizio, ribadendo la richiesta di rimborso di quelle pagate e storno di quelle insolute, in particolare nn. B2013-42406 e B2013-47462 ed "eventuali successive". Nel settembre 2013 l'utente si è rivolto infine a Telecom nella speranza di veder risolti i disservizi e vedersi in particolare riattivate le utenze "principali", ma secondo quanto riportato dall'istante Telecom "ha dovuto ricostruire una nuova linea con nuovo percorso di cavi e di centralina, con nuovi numeri di telefono perché non erano più utilizzabili le vecchie linee". Di conseguenza l'istante ha accettato l'attivazione di un nuovo contratto e di una nuova linea con Telecom; a riprova di ciò ha prodotto la fattura n. 8H01391420 del 05.12.2013 per il 1° bimestre 2014 (ottobre - novembre) di importo pari ad euro 428,00.

- c. Sulla mancata attivazione del servizio e sulla richiesta di rimborso / storno delle fatture. Con la domanda sub 3 la società istante chiede un indennizzo che la ristori del pregiudizio subito a causa del distacco totale delle linee voce - fax / adsl / pos; con la domanda sub 7 chiede poi il rimborso di quanto pagato all'operatore e lo storno di quanto risulta insoluto poiché BT Enia, pur in costanza del disservizio, ha continuato ad emettere fatture. Secondo la ricostruzione in fatto, ed in particolare sulla base di quanto rilevato dall'Ufficio in sede di udienza di discussione alla presenza di entrambe le parti (verbale prot. AL/2014/45181 del 11/12/2014), il disservizio "(ritardata attivazione di cui all'art. 3 della delibera Agcom 73/11/CONS) si è protratto dal 7 maggio 2013 (data di proposta attivazione nuova linea da parte di BT Enia e data del distacco del servizio) al 28 ottobre 2013 (data di rientro in Telecom)". Ai fini dell'accoglibilità della domanda sub 3 è opportuno richiamare la disciplina generale sulla ripartizione dell'onere della prova. In base all'art. 1218 c.c. l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati dall'utente saranno confermati. Nel caso di specie – come già premesso - l'operatore non ha svolto alcuna difesa in punto alle contestazioni di

parte istante, né rispetto al disservizio né rispetto alle fatture, né in sede di memoria difensiva né in sede di udienza di discussione. In linea generale in virtù del principio di non contestazione di cui all'art. 115, comma 1 c.p.c., che ha trovato costante applicazione da parte dell'Autorità e dei Corecom, l'operatore che non svolge deduzioni o difese atte a confutare quanto contestato dall'istante consente al decisore di considerare provato quanto dedotto dall'istante stesso e di "affermare la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c." (v. *ex multis* le delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 15/10 e più recentemente nn. 28/15, 36/15, 53/15 e 56/15). Appare dunque accertato l'inadempimento del gestore, che consiste in particolare nella mancata attivazione del servizio che si è risolta solo quando l'utente ha potuto disporre di una linea nuova attivata con altro operatore, e risulta di conseguenza fondata la domanda della parte. L'utente si limita a lamentare problemi in relazione all'utenza fissa nulla deducendo circa la funzionalità delle due utenze mobili, parimenti oggetto del contratto. E ciò anche in sede di reclamo e di disdetta: il reclamo agli atti infatti, pur richiamando l'insieme delle utenze fissa e mobili riferite al codice cliente *de quo*, fa espresso riferimento al mancato funzionamento della linea fissa e alla circostanza per cui l'istante sia rimasta "per mesi senza telefono fisso, voce/adsl/pos/fax"; lo stesso dicasi per la disdetta, ove l'utente ribadisce la mancata funzionalità della linea fissa e riferisce che "i pochi sopralluoghi del tecnico a nulla sono serviti" e che l'impegno del gestore "alla sistemazione e riattivazione della linea voce/pos/fax non si è mai concretizzato". In conclusione, le risultanze istruttorie portano ad accogliere parzialmente la richiesta di indennizzo avanzata sub 3 e a riconoscere in favore dell'utente un indennizzo per la ritardata attivazione dell'utenza fissa nel periodo considerato. L'indennizzo, di importo giornaliero pari a 7,50 euro ex art. 3, comma 1 del Regolamento indennizzi, andrà dunque calcolato come segue: 7,50 euro x 175 gg. (individuati dal 07.05.2013 fino al 28.10.2013, come da verbale) = 1.312,50 euro, da moltiplicarsi per 2 in considerazione del tipo affari dell'utenza ex art. 12, comma 2 del Regolamento indennizzi, per un importo totale di 2.625,00 euro che BT Enia sarà tenuta a pagare in favore dell'istante. Nel rispetto di quanto previsto dalle Linee Guida Agcom di cui alla delibera n. 276/13/CONS (paragrafo III.5.3), ai fini del calcolo non si ritiene di applicare un indennizzo plurimo che tenga conto anche di tutti gli ulteriori servizi rispetto alla fonia (ovvero adsl e pos) interessati dal disservizio, perché ciò risulterebbe contrario al principio di equità di cui all'art. 12, comma 1 del citato regolamento. Venendo alla domanda di rimborso degli importi pagati a BT Enia e di storno dell'insoluto, formulata

sub 7, essa deve essere dichiarata parzialmente fondata in base alle considerazioni di seguito svolte. La fondatezza della domanda indennitaria, sul presupposto del riconoscimento dell'inadempimento del gestore, comporta evidentemente la conseguente illegittimità delle fatture emesse senza la corrispettiva fornitura del servizio. Sulla base delle risultanze istruttorie, però, non appare esservi titolo per ritenere del tutto illegittime le fatture emesse dal gestore nel periodo considerato. Innanzitutto le utenze mobili, come detto, non sono in contestazione; le fatture sopra elencate contabilizzano somme a diverso titolo inerenti queste utenze, somme che quindi non potranno essere oggetto di ripetizione o storno in favore dell'utente. Inoltre manca agli atti una qualsiasi attestazione dell'avvenuto pagamento da parte dell'utente della fattura n. B2013-37296 del 13.08.2013 – che dichiara di aver saldato - e/o di altre fatture eventualmente saldate, di cui l'istante chiede il rimborso. In materia, in particolare, i precedenti dell'Autorità sono univoci nel ritenere accoglibile la domanda di rimborso dell'utente solo dietro esibizione della “prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture” che configura uno specifico onere probatorio incombente sulla parte (v. *ex multis* delibera Agcom n. 70/12/CIR in tema di pretesa illegittimità della fatturazione e conseguente richiesta di rimborso degli importi pagati dall'utente, richiamata anche con recente delibera Corecom Emilia-Romagna n. 66/15). Ne discende che la domanda di rimborso non potrà trovare accoglimento. Quanto alla richiesta di storno delle fatture nn. B2013-42406 e B2013-47462 ed “eventuali successive”, nel periodo di vigenza contrattuale essa potrà trovare accoglimento limitatamente agli importi contabilizzati a qualsiasi titolo in riferimento alla linea fissa *de qua*. La domanda risulta sprovvista di una completa documentazione probatoria a supporto atteso che le fatture allegare all'istanza mancano di alcune pagine, mancanza che rende di difficile identificazione le singole voci oggetto dello storno. Tuttavia, anche in considerazione dell'offerta che a titolo conciliativo il gestore aveva specificamente formulato in sede di udienza, BT Enia dovrà comunque provvedere allo storno dell'insoluto relativo all'utenza fissa *de qua* nel periodo interessato dal disservizio. La richiesta di storno formulata dall'utente si estende alle fatture emesse “fino alla chiusura del contratto”. Si tenga in considerazione che l'istante ha esercitato il recesso tramite lettera raccomandata ricevuta da BT Enia l'08.11.2013 avente ad oggetto il contratto con codice cliente X. BT Enia sarà tenuta quindi allo storno integrale dell'insoluto in riferimento alle eventuali fatture emesse successivamente al periodo di efficacia della disdetta, ovvero successivamente alla data del 08.12.2013 che si ottiene applicando a partire dalla data di ricezione della comunicazione di recesso il termine



di preavviso di 30 gg. previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di BT Enia (art. 15.2), nonché dall'art. 1, comma 3 della Legge n. 40/2007.

- d. Sulla mancata risposta al reclamo. Venendo alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, avanzata dalla società istante sub 4, si osserva che fra gli innumerevoli reclami e/o segnalazioni riferiti nella parte fattuale dell'istanza e parzialmente documentati in atti, in riferimento al contratto con codice cliente X - e in particolare alla mancata attivazione dell'utenza "provvisoria" e alla contestata fatturazione - è stato allegato all'istanza un solo reclamo rivolto direttamente al Servizio Clienti del gestore in data 02.12.2013 (peraltro successivo alla disdetta del contratto stesso) e finalizzato a contestare il disservizio patito e le fatture ricevute, a chiederne il rimborso / lo storno, a richiedere la chiusura del contratto senza costi di disattivazione o altri oneri aggiuntivi, nonché a richiedere gli indennizzi spettanti. La mancata risposta al reclamo, nella *ratio* e nell'articolato del Regolamento indennizzi, integra un'autonoma fattispecie di indennizzo e come tale merita di essere trattata in questa sede (v. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 73/15). Il reclamo (come comprova il rapporto di trasmissione in atti) è stato ricevuto da BT Enia in data 02.12.2013 ed è rimasto privo di riscontro, attesa anche la mancanza di deduzioni dell'operatore in merito. La domanda sub 4 appare dunque fondata e meritevole di accoglimento. Secondo quanto previsto dall'Autorità (si vedano le Linee Guida Agcom al paragrafo III.5.3) l'indennizzo va calcolato "a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla carta dei servizi per la risposta (comunque non superiore ai quarantacinque giorni successivi al ricevimento del reclamo da parte dell'operatore previsti dall'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP)" e, nell'ipotesi in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente come nel caso di specie, fino "alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso (generalmente, si fa riferimento all'udienza di conciliazione ma, se l'operatore non si presenta, l'indennizzo va calcolato fino al deposito dell'istanza di definizione)". In considerazione dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancata comparizione del gestore (prot. AL/2014/8855 del 03/03/2014), l'indennizzo, di importo giornaliero pari a 1,00 euro ex art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi, andrà dunque calcolato come segue: 1,00 euro x 76 gg. (individuati dal 16.01.2014 = data derivante dalla decorrenza del termine di 45 gg. a partire dal 02.12.2013, fino al 01.04.2014 = data di deposito del Formulario GU14) = 76,00 euro, che BT Enia dovrà corrispondere in favore dell'utente.

e. Le altre domande. Sub 1 l'utente chiede la chiusura del contratto senza oneri sul presupposto dell'inadempimento contrattuale di BT Enia che non ha provveduto all'attivazione del servizio. In merito va chiarito che una decisione avente contenuto "dichiarativo" così come una eventuale condanna dell'operatore ad un *facere* esulano dalla competenza dell'Autorità, e quindi del Corecom, che possono unicamente disporre il rimborso di somme pagate e risultate non dovute (e parallelamente lo storno di quelle non pagate) e/o la corresponsione degli indennizzi previsti nel caso di fondatezza dell'istanza. Il c.d. contenuto vincolato della decisione che il Corecom ha il potere di adottare trova fondamento nell'art. 19, comma 4 del Regolamento, norma oggetto di costante e univoca giurisprudenza da parte dell'Autorità e dei Corecom (si veda tra le più recenti la delibera n. 73/15 Corecom Emilia-Romagna). Ne discende l'infondatezza della domanda sub 1, che pertanto deve essere rigettata. Sub 2 l'utente richiede sia un indennizzo per la mancata applicazione del contratto sia un indennizzo – da intendersi piuttosto come rimborso, in applicazione del principio interpretativo sancito al paragrafo III.1.2 delle citate Linee Guida Agcom, secondo cui "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare" - per i costi di apertura di nuove linee con Telecom. In merito occorre evidenziare che la richiesta è avanzata in modo generico e che la prima fattispecie non è contemplata né dalla disciplina contrattuale né dal Regolamento indennizzi. Se l'interpretazione delle "istanze inesatte", come sopra richiamato, deve essere fatta secondo il loro significato "più logico e pertinente", la domanda di indennizzo in esame andrà intesa come mancata attivazione del servizio, oggetto del contratto stipulato con il gestore, e come tale essa risulta già trattata (e soddisfatta) al punto c nell'ambito della domanda sub 3. Per questa ragione, atteso che la domanda di indennizzo sub 2 – prima parte appare una duplicazione della domanda di indennizzo sub 3, se ne deve dichiarare l'infondatezza e di conseguenza il rigetto. Quanto alla seconda parte della domanda sub 2, inerente il rimborso dei costi di attivazione corrisposti a Telecom, si rinvia a quanto si dirà circa le domande sub 6 e sub 8 e si evidenzia *ad abundantiam* che la domanda appare non solo generica, ma sprovvista di documentazione probatoria a supporto. La fattura Telecom in atti, infatti, è incompleta essendo stato allegato all'istanza il solo frontespizio contenente il prospetto "Riepilogo costi" e non il dettaglio delle voci contabilizzate; dal riepilogo è unicamente possibile

scorporare il costo del traffico (euro 11,24), ma non è possibile estrapolare dalla voce “Contributi e abbonamenti” (euro 358,63) gli specifici importi addebitati come contributo di attivazione né gli importi imputati al canone di abbonamento (eventualmente anticipato ovvero da stralciare in quanto riferibile ad un periodo successivo a quello *de quo*). Ne consegue che anche la domanda in esame non può trovare accoglimento e deve essere rigettata. Sub 5 l’istante richiede l’indennizzo per la perdita dei numeri X e X, ossia dei numeri “storici” intestati all’Officina in relazione ai quali si sono prodotti i disservizi riassunti al punto b nel corso della portabilità. Le utenze non sono però oggetto della presente istanza e nemmeno del prodromico tentativo di conciliazione; esse risultano unicamente menzionate nella parte fattuale dei Formulari UG e GU14, che riferiscono di una controversia che evidentemente si presenta articolata e composta da plurime vicende parzialmente ricollegabili in fatto, che appunto si è ritenuto di ricostruire e contestualizzare al punto b che precede. Alla luce dell’interpretazione che le Linee Guida Agcom al paragrafo III.1.2 forniscono dell’art. 14 del Regolamento e del contenuto delle domande, ossia che non tanto le istanze devono essere identiche, quanto piuttosto che “la questione in discussione” deve essere la medesima, si rileva che oggetto del presente procedimento sono i disservizi legati alla mancata / ritardata attivazione (come verbalizzato in occasione dell’udienza di discussione, prot. AL/2014/45181 del 11/12/2014) del contratto con codice cliente X, mentre le problematiche occorse alle utenze “principali” nell’ambito prima della richiesta di migrazione BT Enia – Vodafone e poi della richiesta di rientro Vodafone – BT Enia sono oggetto di altro e separato procedimento promosso dinanzi l’intestato Corecom. Per tutto quanto esposto la domanda sub 5, ancorché presente anche sul Formulario UG, deve essere rigettata. Sub 6 e sub 8 l’istante richiede di vedersi rimborsati i costi sostenuti per sopperire ai disservizi subiti, rispettivamente per contattare i clienti tramite i propri telefoni cellulari in assenza di servizio e per la “ristampa di tutto ciò che identifica” l’officina (“timbri, la carta intestata, la posta elettronica, ecc...”). Anche in questa ipotesi (come per la domanda sub 2) la richiesta avanzata letteralmente come indennizzo andrà intesa come rimborso e segnatamente come rimborso delle spese sostenute. La domanda non può però trovare accoglimento perché la sola ipotesi che il regolamento di procedura contempla in questa sede rispetto alle spese è quella di cui all’art. 19, comma 6 inerente le c.d. spese di procedura, la cui liquidazione, secondo i criteri stabiliti dall’art. 19, comma 6 del Regolamento e dal punto III.5.4 delle citate Linee Guida, può essere rimessa alla prudente valutazione di codesto Comitato. Come già stabilito (v. delibera Corecom Emilia-Romagna n.

64/15) la domanda concernente non tanto il rimborso delle spese di procedura quanto piuttosto il rimborso delle c.d. spese documentate, per poter rientrare nell'ambito di applicazione della disposizione di cui all'art. 19, comma 6 del Regolamento, dovrebbe in ogni caso essere riferita alle spese sostenute per lo svolgimento della procedura di conciliazione / definizione della controversia e non ai costi sostenuti per "contattare i clienti con i cellulari" o per la "ristampa di tutto ciò che identifica" l'attività, cui l'istante asserisce di aver dovuto far fronte. Ne discende che la richiesta di rimborso delle spese, così come formulata, non può trovare accoglimento. Sub 9 l'utente chiede, infine, l'indennizzo per "tutti i danni e disagi subiti, le errate informazioni ricevute e ogni altro disagio" dovuto al "comportamento scorretto nei miei confronti, ai sensi della carta dei servizi nonché della normativa a tutela del consumatore". Il ristoro per "tutti i danni e disagi subiti" attiene al profilo del risarcimento del danno, che esula dalla competenza del Corecom in virtù del c.d. contenuto vincolato della decisione previsto ex art. 19, comma 4 del Regolamento, norma sopra richiamata e già ampiamente applicata in questa sede (si vedano tra le più recenti, le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 5/15, 30/15, 47/15, 55/15 e la determinazione n. 5/15). La richiesta avanzata sub 9 non risulta fondata anche sulla base delle citate Linee Guida, ove l'Autorità al paragrafo III.1.3 chiarisce che "nel caso in cui la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile"; tale ipotesi ricorre appunto nel caso *de quo* in cui l'istante ha già richiesto a codesto Corecom, come sopra specificato, anche la liquidazione degli indennizzi contrattualmente previsti. Per tutto quanto esposto la domanda sub 9 non può trovare accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti di BT Enia Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società BT Enia Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. euro 2.625,00 (duemilaseicentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio.
  - II. euro 76,00 (settantasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società BT Enia Telecomunicazioni X è tenuta inoltre a stornare parzialmente l'insoluto relativamente agli importi imputabili all'utenza fissa *de qua* nel periodo interessato dal disservizio, nonché a stornare integralmente l'insoluto portato dalle fatture successive alla data del 08.12.2013.
  4. La società BT Enia Telecomunicazioni X è tenuta, altresì, a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario  
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza