

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.150
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 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 RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X E BT ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 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;

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

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 n. 9/III/08;

Viste 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 dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.859);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'impossibilità di attivare un servizio ADSL con Tim X (già Telecom Italia X - di seguito, Tim) a causa dell'occupazione della risorsa da parte dell'operatore BT Italia X (di seguito anche BT), in tal senso mai autorizzato.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 14.04.2015 sottoscriveva l'offerta "TUTTO" con Tim al fine di attivare sulla propria utenza domestica il servizio ADSL;
- che a fronte della mancata attivazione di detto servizio, l'istante contattava il servizio clienti Tim il quale riferiva che la risorsa ADSL collegata al suo numero di rete fissa era occupata e gestita da ALBACOMM di BT;
- che in data 17.05.2015 e 20.05.2015 sono stati inviati due reclami a BT per chiedere il codice di migrazione per poter passare a TIM;
- che in data 30.06.2015 l'istante scriveva anche a Tim, che dava riscontro in data 25.7.2015, confermando la propria impossibilità ad attivare l'ADSL essendo la risorsa occupata da altro gestore;
- che in data 7.08.2015 è stato depositato formulario GU5 al fine di costringere BT alla liberazione dell'utenza, ma senza esito.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) disattivazione del servizio ADSL con BT al fine di poter attivare il servizio con Tim;
- b) indennizzo in capo a BT per mancata risposta a reclamo;
- c) indennizzo in capo a BT per l'impossibilità alla migrazione ad altro operatore.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## **2. La posizione dell'operatore BT**

L'operatore BT contesta integralmente quanto lamentato dall'istante, affermando la propria assoluta estraneità alla vicenda, specificando che l'utenza risulta attiva presso la BT Enia X

## **3. La posizione dell'operatore Tim**

L'operatore Tim ribadisce la bontà del proprio comportamento, producendo schermate Pitagora dalle quali emerge che l'utenza de quo risulta attiva con BT dal 2009, rendendosi disponibile ad attivare all'istante in tempi brevi il servizio ADSL, non appena BT renderà l'utenza disponibile.

## **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda a) deve essere rigettata. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 19 co. 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, la scrivente autorità non ha il potere di comminare obblighi di *facere*, dunque la richiesta di disattivazione del servizio ADSL in capo a BT non è in questa sede accoglibile, pertanto la relativa domanda deve essere rigettata.

B) La domanda di cui al punto b) viene accolta. L'operatore BT non ha provveduto a dare risposta ai reclami inviati dall'istante in data 20.05.2015 e 17.06.2015 anche solo eventualmente al fine di specificare la propria estraneità al procedimento eventualmente permettendo di conseguenza all'istante di cercare una risoluzione al problema. Pertanto, non avendo agli atti realmente dimostrato la propria estraneità, viene riconosciuto in favore dell'istante e a carico di BT, un indennizzo ai sensi dell'art. 11 comma 1 del Regolamento indennizzi, pari ad Euro 1,00 per ogni giorno di mancata risposta dal 20.05.2015 al 17.05.2016 (data udienza di conciliazione), con computo del termine di giorni 45 riconosciuto all'operatore per ottemperare, così per complessivi 318 giorni. Viene dunque riconosciuto l'indennizzo nella misura massima consentita dal Regolamento per complessivi Euro 300,00.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

C) La domanda c) viene accolta. A nulla rileva la difesa proposta da BT con la quale l'operatore addossa integralmente la responsabilità a BT Enia X non fornendo però a sostegno di tale tesi alcun riscontro. In senso contrario invece, Tim deposita in atti le schermate Pitagora dalle quali l'utenza risulta di esclusiva competenza BT Italia.

In merito al ritardo occorso nella migrazione dell'utenza ADSL dell'istante, essendo lo stesso interamente imputabile a BT, dovrà dunque essere riconosciuto un indennizzo ai sensi dell'art. 6 comma 1 del Regolamento indennizzi, così per Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo dal 20.05.2015 (data della richiesta di migrazione) al 17.05.2016 (data dell'udienza di conciliazione), scomputando 10 giorni dati all'operatore per effettuare la migrazione e così per complessivi 353 giorni e per Euro 1.765,00 (Euro 5,00 x 353 giorni).

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza del signor XXX nei confronti della società BT Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società BT Italia 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo per oltre 300 giorni, per le ragioni di cui al punto B);
  - II. Euro 1.765,00 (millesettecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella migrazione dell'utenza (Euro 5,00 x 353 giorni), per le ragioni di cui al punto C).

Nulla è dovuto da Tim.

3. La società BT Italia X è tenuta altresì a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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 provvedimento 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.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)