

## **CO.RE.COM. CAL/FP**

### **DELIBERAZIONE N.36-2016**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'Agostino xxxx c/ BT Italia xxx - n. utenze xxxx - xxxxx - xxxxx

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 26-07-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 22 aprile 2016 ed acquisita al prot. n. 17331;

Vista la nota del 26 aprile 2016, prot. n. 17626, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

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

Considerato quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato: 1) sospensione delle proprie utenze, business e privata, per i servizi voce e ads; 2) attivazione di servizi non richiesti; 3) addebito somme in contestazione. In particolare ha lamentato:

- 1) di essere stato contattato, nel mese di aprile 2015, da un operatore della società BT Italia, il quale proponeva un'offerta commerciale, inviando copia del contratto su dispositivo mobile del proprio figlio;
- 2) di non aver sottoscritto il contratto, in quanto accortosi trattarsi non della società Telecom Italia, ma della società British Telecom;
- 3) di essere stato, in seguito, contattato dagli operatori della società resistente, per fissare una data per effettuare il passaggio da Fastweb a BT Italia, e di aver loro riferito di non aver firmato alcun contratto e di non voler effettuare alcun passaggio;
- 4) di aver, a causa di questo episodio, inviato una raccomandata a/r alla società resistente, in data 14 maggio 2015, richiedendo il blocco dell'attivazione e copia dei contratti e di aver, in seguito a ciò ricevuto copia dei contratti con apposte delle firme false, per le quali sporgeva formale denuncia;
- 5) nonostante ciò, le utenze, privata e business, venivano sospese il 28 maggio 2015;
- 6) la numerazione dell'utenza privata andava persa e il telefono veniva riattivato, con nuova numerazione, il 21 luglio 2015;
- 7) le numerazioni delle utenze business venivano riattivate il 23 giugno 2015;
- 8) la società resistente, inoltre, inviava indebitamente le fatture n. H353xxx e n. H365xxx, richiedendo i costi per il recesso anticipato e un contributo per la disattivazione del servizio;
- 9) infine, la detta società non ha mai risposto ai numerosi reclami inviati dall'istante.

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

- a. la somma di € 3.000,00, quale risarcimento del danno per i disservizi subiti;
- b. l'annullamento delle fatture n. H353xxx e n. H365xxx.

La società resistente non si è costituita nel presente procedimento.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 19 aprile 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

### **2. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, deve dichiararsi, l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, per incompetenza dell'organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Sono dichiarate, altresì, inammissibili le richieste di indennizzo che non hanno formato oggetto del tentativo di conciliazione del 19 aprile 2016 e, conseguentemente, le uniche richieste ritenute ammissibili sono quella relativa all'indennizzo per sospensione dei servizi per cause amministrative e di annullamento delle fatture in contestazione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

Il ricorrente lamenta che, pur non avendo aderito ufficialmente all'offerta della società, quest'ultima ha comunque eseguito, o perlomeno iniziato ad eseguire, una procedura di migrazione. Tale comportamento ha avuto per l'istante conseguenze pregiudizievoli, in quanto ha portato alla sospensione delle proprie utenze business e della propria utenza privata.

Le parti di uno stipulando contratto, come è pacifico, sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Le richieste di indennizzo del ricorrente appaiono fondate e meritevoli di accoglimento, perciò allo stesso viene riconosciuto un indennizzo per sospensione illegittima dei servizi.

L'indennizzo per sospensione dei servizi è calcolato, per l'utenza privata, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, dal giorno della sospensione di ciascun servizio (28 maggio 2015) fino al giorno della riattivazione degli stessi (21 luglio 2015), per un totale di 55 giorni, ed è pari a € 825,00 (ottocentoventicinque/00).

Il medesimo indennizzo per sospensione dei servizi è calcolato, per le utenze business, ai sensi degli articoli 4, comma 1, e 12, comma 1 e 2, del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, dal giorno della sospensione di ciascun servizio (28 maggio 2015) fino al giorno della riattivazione degli stessi (23 giugno 2015), per un totale di 27 giorni, ed è pari a € 810,00 (ottocentodieci/00).

Poiché, inoltre, trattasi di servizi non richiesti e, in base a quanto si evince dalla documentazione agli atti, mai attivati, risulta fondata la richiesta di storno delle fatturazioni n. H353xxx, di € 457,50, e n. H365xxx, di € 67,10, emesse dalla società resistente.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

#### DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale (eccetto la richiesta di risarcimento del danno) delle richieste di indennizzo e storno avanzate dal sig. D'Agostino N., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società BT Italia;
- 2) La società BT Italia, è tenuta a stornare all'istante le fatture n. H353xxx, di € 457,50, e n. H365xxx, di € 67,10, oltre che a pagare, in favore dello stesso, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 825,00 (ottocentoventicinque/00), a titolo di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi su utenza privata;
  - b) € 810,00 (ottocentodieci/00), a titolo di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi su utenza business;
  - c) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;

- 3) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 4) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) 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 sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**Il Segretario**

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale

**Il Presidente**

F.to Dott. Giuseppe Rotta