

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DELIBERAZIONE N. 38-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxxx Lido xxxx c/ BT Italia xxxx - n. utenza xxxxxxxx

#### 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 3 maggio 2016 ed acquisita al prot. n. 18630;

Vista la nota del 10 maggio 2016, prot. n. 19577, 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 della propria utenza business, per i servizi voce e adsl; 2) attivazione di servizi non richiesti. In particolare ha lamentato:

- 1) di aver ricevuto, il 23 dicembre 2015, la visita di un tecnico della società BT Italia, recatosi presso l'attività commerciale, per attivare il servizio di telefonia per conto della società resistente, in luogo di quello esistente, fornito da Telecom Italia;
- 2) nessuna richiesta in tal senso era stata mai inoltrata dall'istante;
- 3) nella predetta data (23 dicembre 2015), il servizio di voce e adsl, fornito da Telecom Italia, veniva sospeso per attivare i servizi con la società resistente, senza che l'utente avesse fatto alcuna richiesta o fosse stato avvertito;
- 4) i servizi rimanevano sospesi e non funzionanti dal 23 dicembre 2015 al 5 aprile 2016, data in cui venivano riattivati da Telecom Italia, a seguito di Determinazione di questo Co.re.com., n. 48 del 5 febbraio 2016.

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

- a. un indennizzo per sospensione dei servizi dal 23 dicembre 2015 al 5 aprile 2016;
- b. un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

La società resistente non si è costituita nel presente procedimento.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 23 febbraio 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

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

Il ricorrente lamenta l'attivazione di servizi non richiesti da parte dell'operatore, tramite un illegittimo e non autorizzato tentativo di migrazione da altro operatore, che ha comportato quale conseguenza la sospensione dei servizi, fonia e adsl, sulla propria utenza business.

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. La società resistente ha iniziato una procedura di migrazione, senza che questa fosse stata richiesta dall'istante, e senza procedere, inoltre, al completamento della stessa procedura, non attivando alcun servizio e lasciando il ricorrente privo di quelli insistenti sulla propria utenza.

Per le suddette motivazioni, la richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi appare fondata e meritevole di accoglimento, perciò all'istante viene riconosciuto il detto indennizzo, calcolato, 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 (23 dicembre 2015) fino al giorno della riattivazione degli stessi (5 aprile 2016), che, per un totale di 104 giorni, è pari a € 3.120,00 (tremilacentventi/00).

Non ricorrono gli estremi per riconoscere un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, poiché dalla documentazione acquisita non risulta attivato alcun servizio, e conseguentemente la relativa richiesta è rigettata.

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 indennizzo per attivazione di servizi non richiesti) delle richieste di indennizzo avanzate dal xxx Lido xxxxx, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società BT Italia;
- 2) La società BT Italia, è tenuta a pagare, in favore del Lido., i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 3.120,00 (tremilacentoventi/00), a titolo di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi;
  - b) € 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 Presidente**

**F.to** Dott. Giuseppe Rotta

**Il Segretario**

**F.to** Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**Il Direttore**

**F.to** Avv. Rosario Carnevale