

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DELIBERAZIONE N. 40-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Zirilli xxxxx (ditta xxxxxxxx) c/ BT Italia xxxx - n. utenza xxxx

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 03-10-2016, 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 giugno 2015 ed acquisita al prot. n. 33456;

Vista la nota del 13 luglio 2015, prot. n. 36092, 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 mancata attivazione di servizi voce e adsl, la sospensione dei detti servizi, la perdita della numerazioni e fatturazioni nei confronti della società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. nel mese di giugno 2014 è stato contattato da un operatore della società resistente, che proponeva la migrazione della propria utenza business, a determinate condizioni, per i servizi voce e adsl, e l'invio della proposta commerciale;
- b. successivamente, i tecnici della società resistente facevano un sopralluogo, ma invece di effettuare la migrazione, rendevano non funzionanti i servizi, lasciando il mio domicilio e la mia azienda completamente isolate;
- c. la proposta commerciale non è mai stata ricevuta e la numerazione è stata persa.

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

- a. un indennizzo per mancata attivazione del servizio voce e adsl;
- b. un indennizzo per sospensione dei servizi;
- c. un indennizzo per perdita della numerazione;
- d. lo storno e il rimborso delle fatturazioni inviate dalla società resistente;
- e. un indennizzo per mancata consegna del contratto cartaceo.

### 2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- a. l'utenza 0965784xxx, sui sistemi BT Italia, è intestata a Vindice M. A.;
- b. in data 21 maggio 2014 l'istante, dichiarandosi titolare e legale rappresentante della ditta, accetta, tramite registrazione vocale, l'attivazione del servizio Vip Duet e, in pari data, viene inviata copia del contratto al cliente, tramite e.mail;
- c. in data 24 maggio viene presentata a sistema l'offerta Vip Duet ITINDV - S - 019502, che si conclude con l'attivazione in data 1 luglio 2014, e l'offerta Servizio Vendita e Noleggio HW e SW ITINDV - S - 019503, che ha il delivery completato in data 19 febbraio 2015;
- d. in data 19 giugno 2014, in fase di attivazione del servizio Vip Duet ITINDV - S - 019502, il cliente rifiuta l'installazione, richiedendo l'espletamento della sola connettività, senza rilascio del prodotto per problema commerciale;
- e. si prevedeva l'attivazione dell'utenza 0965784xxx, in portabilità da altro gestore, in data 17 giugno 2014 e dell'utenza 0965062xxx, nativa BT Italia, in data 1 luglio 2014.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Il responsabile del procedimento ha, sulla base dell'art. 18, comma 1, del Regolamento, esteso l'istruttoria alla società Telecom Italia, operatore donating, che ha prodotto delle fatturazioni, relative all'anno 2014, ovvero al periodo in cui sono avvenuti i fatti, che risultano intestate all'odierno istante, tale circostanza si evince anche da alcune schermate "Pitagora" (allegate)

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

PRELIMINARMENTE, occorre chiarire che dal verbale di mancata conciliazione del 2 aprile 2015 risulta che le richieste di parte istante si riferivano mancata migrazione, perdita numerazione e addebito somme in contestazione, per cui risultano inammissibili le domande di indennizzo per sospensione dei servizi e per mancata consegna del contratto cartaceo.

PRELIMINARMENTE, quanto alla legittimazione attiva dell'istante si evidenzia che, innanzitutto, tale difetto di legittimazione non è stato sollevato, né ritenuto tale all'epoca del tentativo obbligatorio di conciliazione, secondariamente, il contratto telefonico, la cui registrazione è stata prodotta dalla resistente, è avvenuto con l'odierno istante, che risulta titolare della Ditta xxxxx, inoltre, dalla documentazione prodotta dal terzo operatore, intervenuto a seguito dell'estensione dell'istruttoria ex art. 18, comma 1, del Regolamento, sembrerebbe che la numerazione sia intestata al sig. Zirilli xxxxx e, in ultimo, l'istanza, oltre ad essere sottoscritta da entrambi gli utenti, è corredata dai documenti di identità di entrambi. Si ritiene, alla luce di tutte queste risultanze, esistente la legittimazione attiva in capo al sig. Zirilli xxxxx, quale titolare della ditta xxxxxxx.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Il ricorrente lamenta la mancata migrazione della linea adsl, su utenza business. Dalla documentazione, allegata dalle parti alla propria memoria, si evince trattarsi, nel caso specifico, di un trasferimento da OLO a OLO, per il quale la delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede una tempistica di 10 giorni lavorativi per l'espletamento del passaggio.

La richiesta di indennizzo del ricorrente appare fondata e meritevole di accoglimento, in quanto, la società resistente non ha effettuato la procedura di migrazione nei tempi previsti dalla delibera Agcom n. 274/07/Cons, né ha adempiuto agli obblighi di informazione previsti, oltre che dalla predetta delibera, dal comma 2 dell'art. 3, allegato A, della delibera n. 73/11/CONS.

Tuttavia, poiché, non è stato provato trattarsi di utenza business, ed, anzi, essendo classificata come residenziale sui sistemi dell'operatore donating, il detto indennizzo va quantificato in € 15,00 (quindici/00) per ogni giorno di ritardata attivazione, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento sugli indennizzi e, poiché i giorni di ritardo sono stati 30 (dall'1 giugno - giorno in cui doveva essere espletata la migrazione- all'1 luglio 2014 - giorno in cui risulta espletata la migrazione sui sistemi del ricorrente), è pari ad € 450,00 (quattrocentocinquanta/00).

Nulla riferisce la società resistente circa la perdita della numerazione e, per tale motivo, è riconosciuto all'istante è riconosciuto l'indennizzo previsto dall'articolo 9 del Regolamento sugli indennizzi, che, trattandosi di numerazione risalente, per quanto si è potuto accertare nel corso dell'istruttoria, all'anno 2003, è pari a € 1.000,00 (mille/00).

Infine, non avendo la ditta Vindice usufruito mai dei servizi offerti dalla società resistente, si dispone lo storno/rimborso, di tutte le fatture emesse da parte della società resistente.

Infine, 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 fondatezza delle richieste del ricorrente, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti, onerando l'utente 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 alla ricorrente la somma di € 100,00 (cento/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 (tranne la richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi e per mancata consegna del contratto cartaceo) delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Zirilli xxxxx(ditta xxxxxxx), con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società BT Italia;
- 2) La società BT Italia è tenuta, oltre allo storno/rimborso delle fatture emesse, a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 450,00 (quattrocentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per ritardata migrazione;

- b) € 1.000,00 (mille/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione;
- c) € 100,00 (cento/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