

DELIBERA N.8

**TABACCHERIA XXX/ BT ITALIA XXX
(GU14/118002/2019)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera 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 denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche ed integrazioni, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di TABACCHERIA XXX del 03/05/2019 acquisita con protocollo n. 0190774 del 03/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: "sospensione illegittima della linea per fatture asseritamente non pagate. Non è stato comunicato alla Signora XXX il preavviso di sospensione che avrebbe legittimato la sospensione. E' stato esperito art 5 che è stato accolto. bt ha liberato la linea all'esito del procedimento ex art 5 ma il numero è andato irrimediabilmente perso. Da schermata bt della tabaccheria "XXXX" risultano fatture pagate sino al 31 maggio 2019 benche' la linea fosse già sospesa dal 1.12.2018. L'utente ha scoperto che non e' presente negli elenchi telefonici sin dal 2014 anno di subentro con bt. Non e' presente neppure sulle pagine bianche", e ha chiesto: "indennizzo per sospensione illegittima linea voce e dati dal 1.12.2018: e.4000,00 indennizzo per perdita numerazione in uso da 20 anni: e.4000,00 indennizzo per mancato inserimento elenchi telefonici: e.2000 rimborso fatture pagate da dicembre 2018 sino a maggio 2019".

2. La posizione dell'operatore

La resistente eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità delle domande di indennizzo per perdita della numerazione e per la mancata pubblicazione negli elenchi telefonici, in quanto avanzate soltanto nel procedimento de quo (non rassegnate in sede conciliativa), e dunque domande nuove.

Nel merito, rileva che l'istante ha effettuato regolari pagamenti tramite RID bancario, fino a Maggio 2017. Dopodiché, ha revocato tale metodo di pagamento, effettuando i successivi tramite bonifico bancario. Quest'ultima formula, ha generato il mancato pagamento di alcuni conti telefonici, con conseguenti ripetute sospensioni della linea; preavvisate da solleciti di pagamento, al cui ricevimento il ricorrente ottemperava, e a ciò seguiva il ripristino dei servizi.

Da ultimo, la resistente rappresenta di aver inviato un sollecito di pagamento il 16 ottobre 2018, e che l'istante ha provveduto a regolarizzare la propria posizione amministrativa solo dopo la definitiva cessazione della linea, avvenuta il 29 gennaio 2019. Per il che sottolinea la legittimità delle azioni amministrative predisposte, secondo le modalità previste dalla normativa vigente ed esclude ogni responsabilità per la perdita della numerazione.

Per tali motivi, ha chiesto il rigetto di tutte le domande avanzate dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto, evidenziando di aver agito secondo correttezza e buona fede.

Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS ss.mm. ii., una memoria di replica, contestando - ex adverso - le argomentazioni della resistente.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente.

In relazione alla richiesta di indennizzo per la sospensione illegittima dell'utenza, deve rilevarsi che dalle memorie depositate agli atti non è stato possibile ricostruire con esattezza l'inizio della sospensione, stante la divergenza delle versioni fornite dalle parti sul punto. Il ricorrente ha riferito che l'azione amministrativa sarebbe stata posta in essere a partire dall'1 dicembre 2018, mentre la resistente, nella propria memoria difensiva, ha rilevato che la sospensione dell'utenza è stata eseguita il 16 ottobre 2018, e la linea è cessata definitivamente il 29 gennaio 2019. Questo Ufficio, attese le date discordanti delle azioni gestionali compiute sull'utenza de qua, ha chiesto chiarimenti e la produzione di eventuale documentazione probatoria ad integrazione di quella già depositata agli atti. Invero, in base alle schermate prodotte dalla resistente, in sede di integrazione istruttoria, prive di qualsiasi riferimento all'utenza del ricorrente, quest'ultima sarebbe stata sospesa l'8 novembre 2018, e definitivamente cessata il 29 gennaio 2019. A tale proposito occorre evidenziare che sebbene le schermate allegate non abbiano valore probatorio assoluto, trattandosi di documenti interni, prive peraltro di intestazione, non idonee a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esse contenute, ai sensi dell'art. 2712 c.c. assumono veste di prova dei fatti e delle cose in esse rappresentate, ove non venga disconosciuta la conformità ai fatti o alle cose medesime da colui contro il quale sono prodotte. Nel caso di specie il ricorrente ha replicato alla produzione avversaria, in seguito al deposito della documentazione integrativa dell'operatore, allegando una fattura contenente costi per il traffico telefonico relativo al periodo dall'1 novembre al 31 dicembre 2018, nonché i report del distributore dei tabacchi inviati sino al 16 dicembre 2018 all'Agenzia delle entrate, a mezzo del servizio dati attivo sulla linea telefonica dell'istante. Per il che, si presume che la linea, in realtà, sia rimasta attiva sino al 16 dicembre 2018, e che la sospensione sia intervenuta dopo tale data.

Circa la richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi, occorre evidenziare che la stessa ha avuto origine in seguito al mancato pagamento di alcuni conti telefonici, mai contestati, che il resistente ha provveduto a saldare solo il 29 gennaio 2019, dopo la cessazione definitiva della linea, che non è stata riattivata neppure dopo l'emissione del provvedimento temporaneo di questo Co.re.com., con cui se ne ordinava la riattivazione, entro un determinato termine. A prescindere, l'azione amministrativa, posta in essere senza preavviso, è da considerarsi illegittima, perché in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto. Infatti, l'art. 13.4 delle C.G.C., nonché l'art. 5 della Delibera 203/18/CONS e succ. mod. e integr., prevedono l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio. Nel caso di specie, però, non vi è prova del suddetto preavviso, ovvero che l'utente sia stato informato degli insoluti esistenti, atteso che la resistente deposita dei solleciti di pagamento inviatigli, a mezzo PEC, e che l'istante assume di non aver ricevuto, nonché il tracciamento di alcune raccomandate senza depositarne il contenuto. In effetti, i preavvisi di sospensione prodotti dalla società risultano inoltrati a un indirizzo di posta elettronica certificata sconosciuto e diverso da

quello utilizzato dal titolare dell'utenza, allegato agli atti, mentre i tracking di spedizione delle raccomandate, non v'è dubbio, non costituiscono prova dell'avvenuta ricezione del ricorrente, in quanto prive delle ricevute di consegna da questi sottoscritte.

Per tali motivi, la resistente è tenuta a corrispondere al ricorrente un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 855,00 (ottocentocinquantacinque/00), computato per il periodo che va dal 16 dicembre 2018 (data presunta di inizio della sospensione, secondo quanto sopra evidenziato) all'8 aprile 2019 (data in cui la linea è stata attivata da altro operatore con una nuova numerazione, secondo quanto emerge dagli atti della procedura ex art. 5 del Regolamento), così calcolato: euro 7,50 x 114 giorni .

Parimenti deve essergli erogato un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 855,00 (ottocentocinquantacinque/00), computato per lo stesso tempo e importo ora ora riportato.

In relazione all'indennizzo per il mancato inserimento negli elenchi telefonici, se ne accerta l'inammissibilità, in quanto domanda nuova rispetto all'oggetto del tentativo di conciliazione, stante che nel formulario UG del 18 marzo 2019 di avvio di detta procedura, non vi è nessuna richiesta in tal senso.

Si ritiene, invece, ammissibile la domanda di indennizzo per la perdita della numerazione verificatasi in seguito alla sospensione della linea fissa e adsl, poiché essa, strettamente connessa alla fattispecie fatta valere in sede di conciliazione, si è concretizzata solo dopo la presentazione dell'istanza di primo grado (18 marzo 2019). Infatti, nel corso della procedura ex art. 5, con una nota del 21 marzo 2019 l'operatore ha fatto presente che la numerazione 0965789XXX non era più attiva sulla rete BT Italia dal 29 gennaio 2019, e che la stessa era rientrata nella disponibilità del DONOR (ovvero Telecom Italia). Quest'ultimo, come si evince dalla chat intercorsa tra il ricorrente e il servizio assistenza Tim Business, successivamente, il 29 maggio 2019, ha informato l'istante dell'impossibilità di recuperare la numerazione originaria, perché cessata definitivamente. In tale ipotesi, al fine di determinare se sussistano o meno responsabilità in capo all'operatore e posto che non vi è prova delle condizioni contrattualmente pattuite, occorre riferirsi alle regole di carattere generale previste dal codice civile con riferimento ai contratti di somministrazione. L'art. 1569 pone una regola per tutti i contratti ad esecuzione continuata in cui non sia predeterminato un termine finale: "Se la durata della somministrazione non è stabilita, ciascuna delle parti può recedere dal contratto, dando preavviso nel termine pattuito o in quello stabilito dagli usi, o, in mancanza, in un termine congruo avuto riguardo alla natura della somministrazione". Pertanto, alla luce di tale disposizione normativa, l'operatore, nel recedere dal contratto, avrebbe dovuto darne preavviso all'utente entro il termine contrattualmente stabilito, o comunque congruo. Da ciò, ne consegue la responsabilità della resistente per la perdita della numerazione 0965789 XXX, poiché non ha provato di aver inviato all'odierno ricorrente un congruo preavviso dell'imminente cessazione del contratto, il che gli avrebbe consentito di porre in essere, per tempo, le misure necessarie per non perdere la propria numerazione. Si ritiene, quindi, che la società BT Italia sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui

all'articolo 10 del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo. Considerato che l'utenza telefonica persa era nella titolarità dell'istante dal 2014, come dichiarato dalla stessa resistente nella memoria difensiva, l'importo complessivo è di € 600,00.

Si accoglie infine, la richiesta di rimborso degli importi pagati per le fatture emesse in costanza di sospensione dei servizi, atteso che l'istante non può essere onerato al pagamento di un servizio che non gli è stato reso. Per indirizzo costante devono essere annullate, in quanto illegittime le fatture emesse dall'operatore durante il periodo di sospensione del servizio telefonico, quale conseguenza della morosità dell'utente, essendo venuto meno il rapporto sinallagmatico (cfr. sul punto tra le tante : Determina Agcom n. 139/17/DK; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 22/19). Per il che, nel caso di specie, non sono dovuti tutti gli importi richiesti dall'operatore nel corso del periodo di sospensione, ossia da dicembre 2018, sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, proprio perché, secondo quanto risulta dalla documentazione allegata, la linea è cessata il 29 gennaio 2019.

Relativamente alle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Conciliaweb", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. la società BT Italia XXX è tenuta a liquidare alla Tabaccheria XXX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a) € 855,00 (ottocentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione dell'utenza linea voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) € 855,00 (ottocentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione dell'utenza linea internet, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; c) € 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della

controversia; d) € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura. La società BT Italia XXX è altresì tenuta a rimborsare gli importi pagati per le fatture emesse nel corso del periodo di sospensione, ossia da dicembre 2018 sino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

2. La società BT Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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* dell'Autorità e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da
Fulvio Scarpino

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT