

*Co.Re.Com. Cal/Ba*

DELIBERAZIONE N. 42

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxx xxx di Lombardo xxx. c/ BT Italia

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 16 aprile 2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del 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.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" 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 ed il Co.re.com. 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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 11 luglio 2011, acquisita al prot. 34833 Co.re.com. Calabria, con cui la società xxx xxx di Lombardo xxx ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società BT Italia xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 21 luglio 2011 prot. n. 36868, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Dagli atti del procedimento è emerso che la società xxx.s di Lombardo xxx., in data 27 febbraio 2009 sottoscriveva un contratto telefonico con il gestore BT Italia, con richiesta di portabilità dell'utenza n. xxx/xxxxx, proveniente da Telecom Italia, nonché attivazione di una nuova numerazione originata da BT.

L'utente riferisce che, solo in data 18 giugno 2009, un tecnico di fiducia della BT si recava presso la propria sede per l'installazione della linea voce e adsl su entrambe le utenze telefoniche.

Dopo tale intervento, la linea voce e adsl risultavano funzionanti solo sul numero di provenienza Bt, mentre il numero originario di cui era stata richiesta la portabilità, permaneva con l'operatore Telecom. Tale suddetta utenza, portante il n. xxx/xxx, nel mese di ottobre 2009, veniva disattivata completamente. In conseguenza di ciò, seguivano numerosi reclami scritti per il ripristino immediato della linea; in data 14 ottobre 2009 si diffidava il gestore BT Italia ad adempiere alle obbligazioni contrattuali assunte - ma visto il comportamento negligente e il suo persistente inadempimento, in data 27 novembre 2009, la società ricorrente chiedeva la risoluzione del contratto con BT Italia. L'utenza disattivata rientrava in Telecom Italia ed immediatamente riattivata. Nonostante il comportamento omissivo tenuto, la BT richiedeva il pagamento delle fatture emesse .

La società xxx xxx, considerato che la BT Italia non ha mai dato esecuzione al contratto, si è determinata, in data 6 giugno 2011, ad adire questo Co.re.com. promuovendo il tentativo di conciliazione, conclusosi con esito negativo, stante la mancata adesione dell'operatore, come da verbale redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento.

Successivamente, con ricorso depositato in data 11 luglio 2011 chiedeva provvedimento di definizione dell'odierna controversia, domandando:

- Rimborso delle spese di procedura;
- Sanatoria della posizione amministrativo-contabile;
- Ripristino dello status quo ante;
- Rimborso di Euro 492,95 e /o storno delle somme richieste e non dovute;

- Indennizzo per omessa o ritardata risposta ai reclami (euro 300,00);
- Indennizzo per omessa/errata indicazione negli elenchi telefonici (euro 1600,00);
- Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero originario (euro 10,00x210 gg euro 4200,00 linea voce +Adsl);
- Indennizzo per ritardata attivazione della nuova linea (Euro 3.330,00 voce e adsl)
- Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio sulla linea originaria ( 15,00x210 euro 6300,00 linea voce +Adsl).

In data 21 luglio 2011 veniva avviato il presente procedimento, e in data 22 agosto 2011, la società istante presentava memorie difensive precisando le proprie richieste.

La società BT ITALIA xxx. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, la risposta ai reclami, né alcuna precisazione atta a giustificare sotto il profilo tecnico l'arbitraria interruzione del servizio voce e ADSL.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si rammenta, altresì, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno.

### 2. Riguardo al merito

Alla luce di quanto emerso dagli atti depositati a cura della ricorrente, l'oggetto della controversia può ritenersi circoscritto alle richieste formulate dalla medesima nei confronti della società BT Italia xxx e precisamente: a) ritardata portabilità del numero originario e ritardata attivazione della nuova linea telefonica; b) omessa o ritardata risposta ai reclami; c) storno delle somme fatturate nel periodo in contestazione; rimborso di Euro 492,95; d) omessa/errata indicazione negli elenchi telefonici.

In relazione alla mancata difesa da parte dell'operatore, giova richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30 ottobre 2001 n. 13533, secondo la quale, nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore. In assenza di qualsivoglia elemento probatorio che attesti la corretta gestione dell'utente da parte di BT Italia S.p.A., non può che ritenersi la responsabilità contrattuale per inadempimento della stessa e la legittima richiesta di risoluzione del contratto per inadempimento, invocata dalla parte istante.

Nel caso, di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità, in applicazione a quanto stabilito dall'art. 12 comma 1 della delibera AGCOM 73/11/CONS, in materia di indennizzi.

#### 2.1 Sulla ritardata portabilità del numero originario e sulla ritardata attivazione della nuova numerazione

In ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso,

*in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40* – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale.

Questo premesso, si osserva che il disposto del citato articolo 17 ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", richiamate anche nella delibera 274/07/CONS, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). Sotto questo punto di vista, si osserva pertanto, che il termine previsto in contratto, per la prestazione è di giorni 30 decorrenti dalla richiesta di rilascio della linea e che lo stesso termine nel caso de quo, risulta inadempito. Resta quindi da valutare a chi sia imputabile la colpa del mancato rispetto di tale termine.

E' noto l'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (Cass. Civ. n.2387/04), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*.

BT aveva pertanto l'onere di dimostrare la tempestiva attivazione dei servizi, ovvero che la mancata o ritardata attivazione fosse dipesa da causa ad essa non imputabile; così come aveva l'onere di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali sicché, nel caso di dedotto malfunzionamento del servizio di comunicazione elettronica l'utente ha diritto all'indennizzo contrattualmente previsto per tutti i giorni del disservizio, a meno che l'operatore non provi che l'inadempimento non sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali ad esso allegato o dalla Carta Servizi.

BT non ha fornito la prova di avere reso il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni; pertanto, deve essere dichiarata la responsabilità di BT per inadempimento alle obbligazioni contrattualmente assunte.

Risulta invece, per ammissione dell'istante, che ad ottobre 2009 fosse stata anche disattivata completamente la linea sull'utenza originaria, e che successivamente la predetta utenza fosse migrata successivamente al recesso dell'utente, nuovamente verso Telecom.

Ciò premesso, si rileva come nella fattispecie in esame l'operatore BT Italia, non abbia fornito alcuna prova atta ad esonerare la società da responsabilità per la ritardata attivazione dell'utenza n. 0964/412442, né del ritardo di quella di provenienza BT n. 0964/762184, né abbia fornito prova di aver adeguatamente informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione relativa.

Per quanto sopra esposto la responsabilità per la ritardata attivazione delle linee telefoniche menzionate "è esclusivamente imputabile all'operatore BT Italia.

Infatti, dall'esame della documentazione prodotta e stando alle dichiarazioni dell'utente, non contestate dalla società resistente, la stessa ha aderito in data 27 febbraio 2009 all'offerta Vip Club 7 Mega di BT Italia per la quale è possibile utilizzare una connessione internet illimitata e 24 ore su 24, tale tipologia di contratto si rivolge (in upload di 384 Kbit) ad una utenza business, al costo mensile di € 45,00 senza alcun costo di attivazione per 2 utenze telefoniche.

Quale che sia la causa tecnica ostativa del processo di portabilità, resta l'evidenza dell'inadempimento contrattuale di BT Italia nei confronti dell'odierno istante: infatti, a fronte di un contratto di somministrazione sottoscritto tra le parti, la società convenuta non si è adoperata, con diligenza e cura, per portare a buon fine la procedura di portabilità ed onorare, pertanto, gli impegni contrattualmente assunti. L'interruzione, anche parziale, della prestazione telefonica rappresenta un grave danno per il cliente, nonché una violazione degli obblighi di cui all'art. 80 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Ritenuto, per quanto sopra esposto l'odierno istante ha diritto agli indennizzi.

Tuttavia, la richiesta alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio causato, e la relativa quantificazione formulata nella memoria depositata in atti (euro 10,00 al giorno 210 giorni di disservizio, per complessivi euro 6.300,00) e Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero originario euro 10,00x210 gg euro 4200,00 (linea voce +Adsl), non può essere accolta così per come formulata, atteso che l'applicazione al disservizio occorso nel caso di specie, va considerato alla luce del parametro economico giornaliero di cui all'articolo 6 comma 1 (*Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero*), dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS (*"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*), richiamate le considerazioni sul ricorso in via analogica ai parametri indennizzatori introdotti da tale Delibera. Quanto alla misura dell'indennizzo, l'art.6 della Delibera citata, al comma 1, stabilisce un indennizzo giornaliero pari a € 5,00, in questo caso considerando che l'utenza è business, si fa riferimento anche all'art. 12 comma 3 della delibera citata, quindi l'importo deve essere considerato nella misura del doppio, pertanto:

- indennizzo per mancata portabilità del numero di rete fissa, da calcolarsi nella misura stabilita di Euro 5,00 al giorno a far data dal 27 febbraio 2009 data di migrazione ad altro operatore, per 275 giorni lavorativi, pari a complessivi euro 2.750,00 (duemilasettecentocinquanta/00).

### 3.2 Sulla domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami

Quanto alla domanda di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, l'istante ha asserito di aver inviato numerosi reclami, sia telefonicamente, a mezzo fax, che con raccomandata con ricevuta di ritorno, intimando in data 14 ottobre 2009 al gestore BT Italia di adempiere all'obbligazioni contrattuali assunte - ma visto il comportamento negligente e il persistere dell'inadempimento dell'operatore, in data 27 novembre 2009, chiedeva la risoluzione del contratto con BT Italia.

Considerando che la società xxxx ha fornito prova del corretto invio dei reclami alla controparte, l'operatore non ha fornito riscontro alcuno. Si deve al proposito ricordare che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo al fine di ottenere precisi ragguagli sul suo singolo caso, con contestazioni nel caso di specie puntuali e circoscritte, la pratica va gestita secondo la normale procedura. Soccorre, all'uopo, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto in forma scritta per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esauritivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le



posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per tutte le motivazioni sopra esposte, la ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una *mancaza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di cui allegato A della delibera n. 73/11/CONS.

In ordine alla misura dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, occorre anzitutto rammentare che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito.

La disposizione dell'art 11 prevede che in caso di mancata o ritardata risposta i reclami l'operatore corrisponda un indennizzo pari ad €. 1,00 per ogni giorno di ritardo. Tale somma dovrà essere moltiplicata per il numero di giorni intercorrenti tra la data di ricezione del reclamo da parte del gestore, cui vanno detratti i 45 giorni utili per fornire risposta.

Considerato, che il contratto è stato stipulato in data 27 febbraio 2009 e che l'ultimo reclamo di cui si ha prova è del 14 ottobre 2009, l'utente ha diritto all'indennizzo di Euro 1,00 per un totale di 175 giorni pari a complessivi €. 175,00 (centosettantacinque/00).

### **3.3 Sul mancato inserimento negli elenchi telefonici pubblici**

L'istante richiede un indennizzo per omessa/errata indicazione negli elenchi telefonici per un importo complessivo pari euro 1600,00, non fornendo alcuna prova di tale richiesta. In relazione a tale richiesta la normativa prevede che la società BT Italia xxx., in ossequio ai principi di buona fede e diligenza nell'esecuzione del contratto, avrebbe dovuto informare espressamente l'utente sulla necessità di attivarsi per l'inserimento della propria ditta nell'elenco degli abbonati, specificandone le relative modalità, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera n.179/03/CSP secondo il quale *"gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS"*.

In assenza di tale esplicita informativa all'utente da parte dell'operatore, non può non rilevarsi una responsabilità in capo all'operatore stesso. Orbene nel caso di specie, non viene fatta menzione da parte dell'istante né di tale richiesta, né della possibilità di scelta tantomeno del mancato inserimento viene data prova. Alla luce di quanto detto, la richiesta di indennizzo da parte dell'utente non va accolta.

### **3.4 Sulla richiesta di storno delle fatture**

L'utente chiede lo storno di tutta la sua posizione debitoria in quanto la società BT Italia xxx ha fatturato il servizio anche dopo la disdetta inviata in data 27 novembre 2009. Tuttavia BT Italia xxx, avrebbe dovuto fornire la prova dell'esattezza dei dati posti a base delle fatture, vale a dire che il traffico telefonico addebitato in fattura e puntualmente contestato dall'utente sia stato effettivamente generato dall'utenza interessata: tale onere probatorio non è stato assolto da BT Italia xxx con conseguente diritto dell'utente allo storno delle somme predette. Infatti secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma è solo un atto unilaterale, di natura contabile, diretto a comunicare all'utente la prestazione già eseguita ed il convincimento dell'operatore

telefonico; sono quindi rettificabili in caso di divergenza con i dati reali ( Cassazione Civile , sez. III, sentenza del 17/02/1986, n. 947). Tanto premesso l'onere di provare l'esattezza dei dati posti alla base della fattura, qualora venga contestato il suo ammontare, vige in capo al fornitore del servizio telefonico (Cassazione Civile , sez. III, sentenza del 28/05/2004 n. 10313). Nel caso di specie, la Tiscali S.p.A. non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a dimostrare la correttezza degli addebiti contestati, né ha documentato, attraverso tabulati o schermate, l'effettività del traffico generato dall'utenza interessata.

La domanda dell'utente, di storno delle fatture emesse da BT Italia deve pertanto essere accolta.

#### **4. Sulle spese di procedura**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* e che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*.

Non avendo BT ITALIA partecipato al tentativo di conciliazione introdotto, né tentato di ovviare al contenzioso, si ritiene congruo liquidare alla società xxx l'importo di euro 200,00 (duecento /00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto ,

CONSIDERATO che la domanda proposta dalla xxx xxx di Lombardo xxx merita accoglimento;

CONSIDERATO che, per quanto esposto, devono ritenersi fondate le richieste della ricorrente di non dover pagare per le fatture emesse da parte della BT Italia;

RITENUTO che la liquidazione dell'indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero è quantificato secondo i requisiti dettati dalla delibera n. 73/11/Cons. art.5, comma 3, e art. 12 comma 3 in Euro 2.750,00 (duemilasettecentocinquanta/00).

RITENUTO che la liquidazione dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, calcolato secondo i requisiti dettati dalla delibera n. 73/11/Cons. art.11 commi 1 e 2, in €. 175,00 (centosettantacinque/00).

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questo Comitato, nonché sulla base di quanto dettagliato in atto, della mancata partecipazione al tentativo di conciliazione da parte di BT ITALIA, che sia congruo riconoscere alla xxx xxx di Lombardo xxx un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00);

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO che, per quanto esposto, devono ritenersi fondate le richieste della ricorrente di non dover pagare nulla nei confronti di BT Italia ;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;  
Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

- 1) L'accoglimento dell'istanza presentata dalla società xxx xxx di Lombardo xxx;
- 2) il rigetto dell'istanza, in relazione alla domanda diretta ad ottenere un indennizzo per il mancato inserimento negli elenchi telefonici pubblici;
- 3) La società BT Italia xxx è tenuta a riconoscere in favore dell'istante lo storno di tutte le fatture emesse sanando in tal modo l'intera posizione debitoria dell'utente,;
- 4) riconoscere in favore dell'istante quale indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero l'importo complessivo per entrambe le utenze pari a Euro 2.750,00 (duemilasettecentocinquanta/00).
- 5) Riconoscere per la mancata risposta ai reclami un indennizzo calcolato secondo i requisiti dettati dalla delibera n. 73/11/Cons. art.11 commi 1 e 2, pari a €. 175,00 (centosettantacinque/00).
- 6) Riconoscere l'importo di Euro 474,82 (quattrocentosettantaquattro/00) quali spese sostenute per il rientro in Telecom dall'istante ;
- 7) Rimborsare all'utente le spese di procedura, pari ad euro 200,00 (cento/00).
  - Le somme a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
  - E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
  - Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
  - La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.re.com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
  - La BT Italia xxx è tenuta a comunicare a questo Co.re.com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.



Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

#### **I Componenti**

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

#### **Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Dirigente**

f.to Avv. Rosario Carnevale