

ATTI 1.21.1 2012 799/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 57

del 21 ottobre 2013

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX /BT Italia XXX

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti *Regolamento*);

VISTO 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;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 9 febbraio 2012, con cui XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 20 febbraio 2012 e del 18 giugno 2012, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 5 luglio 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza 5 luglio 2012;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia

Con istanza presentata in data 9 febbraio 2012, XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia XXX ai sensi degli art. 14 ss., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, di cui alla del. A.G.Com. 173/07/Cons, come da ultimo modificata dalla del. A.G.Com. 597/11/Cons, in relazione ai servizi di telefonia fissa, internet/adsl e fax e avente ad oggetto mancata o parziale fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio, spese/fatturazioni non giustificate, mancata portabilità/migrazione.

Dall'esame dell'istanza di definizione amministrativa, della memoria depositata dall'operatore nonché della documentazione relativa ai procedimenti per il tentativo obbligatorio di conciliazione e per la richiesta di provvedimento temporaneo, risulta quanto segue:

- In data 25/3/2011 XXX aderiva alla proposta contrattuale di fornitura di servizi di telefonia formulata da BT consistente nel profilo commerciale "*Vip Club*" avente ad oggetto l'erogazione di servizi di telefonia fissa, internet e fax in seguito alla migrazione dell'utenza XXX, proveniente da Telecom Italia XXX nonché all'attivazione della nuova utenza XXX;
- In data 21/4/2011 l'utente presentava reclamo, via fax, all'operatore BT evidenziando che dal 19/4/2011 risultavano sospesi i servizi di telefonia e internet;
- In data 26/4/2011 l'utente, per il tramite dell'associazione degli artigiani di XXX, inoltrava un secondo reclamo a BT al fine di chiedere l'attivazione immediata dei servizi di telefonia richiesti;
- In data 26/4/2011 BT comunicava all'utente i codici di migrazione al fine di trasferire le utenze telefoniche presso un altro operatore;
- In data 29/4/2011 l'utente inoltrava al Co.Re.Com. sia l'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione che l'istanza per la richiesta di provvedimento temporaneo nei confronti di BT, precisando di aver sottoscritto un contratto con l'operatore BT, ma che dal 19/4/2011 era privo dei servizi di telefonia fissa, internet e fax, essendo stata sospesa l'utenza XXX e non essendo mai stata attivata la nuova linea (XXX);
- In data 6/6/2011 XXX contestava, per il tramite di raccomandata a/r, la fattura n. A2011-339338 emessa il 13/5/2011, in quanto relativa a servizi non forniti;
- In data 21/11/2011 si svolgeva l'udienza di conciliazione che si concludeva con il mancato accordo tra le parti;
- In data 9/2/2012 l'utente presentava al Co.Re.Com. l'istanza di definizione amministrativa della controversia con l'operatore BT in relazione all'utenza XXX, precisando di aver sottoscritto in data 25/3/2011 un contratto con BT per l'attivazione di due utenze di telefonia fissa e del servizio internet e chiedendo lo storno di tutte le fatture emesse da BT, oltre al risarcimento delle spese sostenute, a causa dell'illegittima sospensione dei servizi telefonici relativamente all'attivazione di una nuova utenza telefonica con Telecom e dei danni subiti per il mancato guadagno a causa dell'impossibilità di essere contattati dai clienti durante il periodo di sospensione delle linee telefoniche, fax e internet nonché al rimborso dei costi a causa dell'impossibilità di essere contattati dai potenziali clienti per la fiera di Osnago; l'utente allegava all'istanza di definizione:
 - I già citati reclami inoltrati a BT;
 - La fattura n. 8B00676453 dell'importo di €. 17,82, emessa da Telecom Italia XXX in data 9/5/2011 in relazione all'utenza XXX relativamente al periodo di fatturazione di marzo/aprile 2011 e riportante il dettaglio del traffico telefonico in uscita da cui risulta che l'ultima telefonata effettuata dalla predetta utenza risale al 18/4/2011 alle ore 9:02;
 - La fattura n. A2011-339338 dell'importo di €. 119,64, emessa da BT in data 13/5/2011, relativamente al periodo di fatturazione di aprile 2011, da cui risulta:
 - o L'addebito del "*contributo attivazione per linea*" XXX in data 14/4/2011;
 - o L'addebito del "*contributo attivazione per linea*" XXX in data 19/4/2011;
 - o L'addebito del "*contributo attivazione del servizio internet Vip Club 7 mega*" in data 20/4/2011;
 - La fattura n. A2011-404572 dell'importo di credito per l'utente pari alla somma di €. 20,06, emessa da BT in data 13/6/2011, relativamente al periodo di fatturazione di maggio 2011, da cui risulta che in data 17/5/2011 avveniva la "*disattivazione del servizio canone mensile per linea analogica Vip Club*" sia delle utenze XXX e XXX;
 - La fattura n. 8B01012885 dell'importo di €. 656,00, emessa da Telecom Italia XXX in data 8/7/2011 in relazione all'utenza XXX, relativamente al periodo di fatturazione di maggio/giugno 2011 e

riportante sia l'esposizione anticipata delle 12 rate di attivazione della linea telefonica per l'anno 2012, da cui risultano in data 10/5/2011 gli addebiti per il "contributo attivazione" del servizio internet 7 mega e per il "contributo per l'attivazione del router WiFi";

- L'atto di costituzione in mora inviato da Maran Credit Solution XXX all'utente ed avente ad oggetto la richiesta di recupero del credito pari ad €. 99,58 e costituito dalle sopra citate fatture n. A2011-339338 e n.A2011-404572 emesse da BT;
- In data 28/2/2012 BT depositava la sua memoria, precisando che *"a seguito di registrazione vocale del 25/3/2011, inviato contratto e visto un mai pervenuto recesso, i tecnici si sono recati dal cliente in data 19/4/2011, data di passaggio della linea n. XXX in number portability. In data 20/4/2011 si evince annullamento dell'offerta ITDASE-S-009521 causa disdetta. Con offerta di cessazione ITDASE-S-009521/1 si è giunti al rientro in TI il 17/5/2011 mentre l'offerta di cessazione è stata completata sui nostri sistemi il 23/5/2011"* e allegava:
 - La copia delle memorie prodotte nel corso del procedimento avviato in seguito alla richiesta di provvedimento temporaneo, da cui risulta che in data 18/5/2011 BT riferiva al Co.Re.Com. che *"l'utenza telefonica n. XXX è rientrata in Telecom Italia in data 17/5/2011"*;
 - La copia della documentazione contrattuale inviata all'utente, tra cui anche la c.d. *"welcome letter"* datata 25/3/2011 avente ad oggetto *"richiesta attivazione servizio Vip Club del 25/3/2011"*, da cui risulta *"La informiamo che a seguito del contratto telefonico stipulato il giorno 25/3/2011, abbiamo iniziato l'attività che porterà all'attivazione del servizio Vip Club da lei richiesto che prevede: 2 linee telefoniche con chiamate illimitate e gratuite verso i numeri di rete fissa; navigazione internet illimitata con adsl con velocità fino a 7 mega; soli €. 33,00 / mese di canone del servizio per i primi tre mesi, €. 48,00 / mese successivamente; €. 50,00 di contributo per l'installazione on site ed €. 100,00 di sconto contributo attivazione adsl; risparmio sui canoni Telecom Italia e conservazione degli attuali numeri di telefono; collegamento internet senza fili ad €. 5,00 / mese"*;
- In data 5/7/2012 si svolgeva l'udienza di discussione, dal cui verbale risulta che ciascuna delle due parti si riportavano a quanto già depositato nel presente procedimento.

Motivi della decisione

Preliminarmente, ai sensi dell'art. 19 del Regolamento e in applicazione del principio generale di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, si evidenzia che le richieste di risarcimento avanzate dall'utente possono essere interpretate come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto al rimborso delle somme non dovute e ad eventuali indennizzi, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte, la quale, eventualmente, potrà poi rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno che ritenga di aver subito.

Inoltre si evidenzia che non possono essere ritenute ammissibili le richieste dell'utente dirette ad ottenere il mancato guadagno derivante dall'impossibilità di essere contattati da potenziali clienti durante il periodo di mancata erogazione dei servizi di telefonia, internet e fax nonché ad ottenere il rimborso dei costi sopportati per l'affitto di uno *stand* alla fiera di XXX.

Inoltre, ai sensi della del. A.G.Com. 276/13/Cons, *Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*, in sostituzione della del. 529/09/Cons (in punto identica alla precedente), si prevede, al punto III.1.2., *Contenuto e qualificazione delle istanze* che *"Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare"*.

La controversia può essere ricondotta ai seguenti ordini di contestazioni: 1) mancata erogazione dei servizi di fonia, internet/adsl e fax; 3) fatturazione ingiustificata.

1) Mancata erogazione dei servizi di fonia, internet/adsl e fax

Dalla documentazione agli atti risulta che il 30 marzo 2011 la XXX sottoscriveva un contratto avente ad oggetto l'offerta commerciale denominata *"Vip Club"*, che prevedeva la fornitura di servizi di telefonia fissa, internet e fax, lamentando la sospensione dei citati servizi a partire dal 19/4/2011.

Dalla fattura n. A2011-339338 emessa da BT in data 13/5/2011 risulta che l'utenza XXX veniva presa in carico da parte di BT a partire dal 19/4/2011, tant'è che in quella data veniva addebitato all'utente il c.d. *"contributo attivazione per linea"*, quindi entro i tempi previsti dalle condizioni generali di contratto relative

all'offerta "Vip Club", secondo cui *"l'attivazione completa del servizio e il distacco dall'operatore avverrà entro 45 giorni lavorativi a partire dal ricevimento dell'ordine firmato"*.

Inoltre, in data 28/2/2012 BT evidenziava con la sua memoria come *"i tecnici si siano recati dal cliente in data 19/4/2011, data di passaggio della linea XXX in NP"* e dalla fattura n. 8B00676453, emessa da Telecom, risulta che l'utenza in oggetto effettuava traffico telefonico in uscita su rete Telecom sino al 18/4/2011.

Seguendo l'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (cfr. sent. 13533/01), 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"*, A.G.Com. ha ripetutamente stabilito che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio (da ultimo, Del. A.G.Com. 43/13/Cir - Pivato / BT).

Orbene, nel caso di specie, la società BT non ha fornito alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico né del servizio internet/adsl, che ha interessato l'utenza telefonica a partire dal 19/4/2011, data di passaggio della linea XXX su rete BT, come confermato dalla stessa BT.

L'operatore BT, per escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza erano stati determinati da circostanze a lui non imputabili e nel contempo avrebbe dovuto anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo a motivi tecnici non meglio specificati: l'utente, infatti, deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto così come l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente. In caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Ciò premesso, dall'esame della documentazione agli atti ed alla luce della normativa che si è richiamata, emerge la contrarietà della condotta di BT ai principi e alle disposizioni dalla stessa normativa stabiliti.

In mancanza di allegazione, da parte della pur onerata società BT, di elementi atti a provare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze alla stessa non imputabili, risulta ascrivibile a tale operatore una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., che fonda il diritto dell'istante ad ottenere un congruo indennizzo.

Pertanto, in assenza di prova contraria e atteso che dalla memoria di BT risulta che il 19/4/2011 è avvenuto il passaggio dell'utenza 035/629103 in BT in *number portability*, data in cui non solo veniva perfezionata e conclusa la procedura di portabilità ma anche che i tecnici di BT si recavano presso il domicilio dell'utente per eseguire un intervento, si ritiene ragionevolmente che nel caso di specie si tratti di indennizzo per interruzione tecnica del servizio da imputarsi esclusivamente alla società BT: in quanto essa implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla del. 73/11/CONS, secondo il quale *"In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad €. 5,00 per ogni giorno di interruzione"*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, Reg. cit., attesa la natura *business* delle utenze interessate dal disservizio, che viene rideterminato in €. 10,00 *pro die*. Moltiplicando il criterio indennitario di €. 10,00 per il servizio voce relativo all'utenza XXX per i 28 giorni compresi tra il 19/4/2011 e il 16/5/2011, visto che dal 17/5/2011 questa utenza, peraltro originaria Telecom, rientrava effettivamente nella competenza di Telecom, come confermato dalla stessa BT, per un totale di €. 280,00.

Inoltre, in relazione all'utenza 035/5685021, si evidenzia che alla luce della fattura n. A2011-339338 emessa da BT in data 13/5/2011 risulta la predetta utenza sarebbe dovuta risultare regolarmente funzionante a partire dal 14/4/2011.

Di fronte alle richieste di intervento e alle segnalazioni di mancato funzionamento della citata utenza, anche in questa circostanza l'operatore BT avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza erano stati determinati da circostanze a lui non imputabili nonché di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Stante l'assenza di allegazione, da parte di BT, di elementi atti a dimostrare che la mancata erogazione del servizio di telefonia relativo all'utenza XXX fosse

stato determinato da circostanze alla stessa non imputabili, risulta imputabile a BT una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., che fonda il diritto dell'istante ad ottenere un congruo indennizzo.

Pertanto, rilevato che dalla fattura n. A2011-404572 emessa da BT risulta che in data 17/5/2011 avveniva la “*disattivazione del servizio canone mensile per linea analogica Vip Club*” sia delle utenze XXX e XXX, in funzione del combinato disposto degli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, all. A alla del. 73/11/CONS, il criterio indennitario *pro die* di €. 10,00 per il servizio voce relativo all'utenza XXX va moltiplicato per i 34 giorni compresi tra il 14/4/2011 e il 17/5/2011, data in cui veniva disattivata l'utenza XXX per un totale di €. 340,00.

Peraltro, anche rispetto alla lamentata mancata erogazione del servizio internet/adsl per motivi tecnici imputabili a BT, preso atto della mancanza di allegazione, da parte della pur onerata società BT, di elementi atti a provare che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze alla stessa non imputabili, risulta ascrivibile a tale operatore una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., che fonda il diritto dell'istante ad ottenere un congruo indennizzo.

Pertanto, dato atto che in base alla fattura n. A2011-339338 emessa da BT in data 13/5/2011, a partire dal 20/4/2011 sarebbe dovuto risultare correttamente funzionante il “*servizio internet Vip Club 7 mega*” e rilevato dalla fattura n. 8B01012885 emessa da Telecom Italia XXX in data 8/7/2011 che il “*servizio internet 7 mega*” sarebbe dovuto essere regolarmente erogato da Telecom a partire dal 10/5/2011, moltiplicando il criterio indennitario *pro die* di €. 10,00 alla luce del combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, Del. A.G.Com. 73/11/CONS, per i 21 giorni intercorrenti tra il 20/4/2011 e il 10/5/2011, si ritiene ragionevole che l'utente abbia diritto ad un indennizzo pari ad €. 210,00.

In merito alla lamentata mancata erogazione del servizio fax avvenuta per motivi tecnici imputabili all'operatore BT, il quale avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza non erano a lui riconducibili ai sensi dell'art. 1218 c.c., dato atto che trattasi di servizio accessorio, si ritiene ragionevole fare applicazione dell'art. 5, comma 4, in forza del quale, in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, se il malfunzionamento riguarda i servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 3, comma 4, Reg., vale a dire €. 1,00 *pro die* fino ad un massimo di €. 300,00.

Pertanto, in considerazione del fatto che trattasi di utenza *business*, per cui si applica il raddoppio del criterio indennitario, che quindi diventa €. 2,00, moltiplicandolo per i giorni di disservizio pari a 28 giorni compresi tra il 19/4/2011 e il 16/5/2011, risulta che l'utente avrà diritto ad un indennizzo pari ad €. 56,00.

2) Fatturazione ingiustificata

Alla luce della documentazione agli atti e in relazione fatture emesse da BT, in ordine alla richiesta di storno delle fatture emesse da parte di BT si deve preliminarmente evidenziare che dagli atti del presente procedimento risulta evidente che l'utente non ha potuto fruire dei servizi di telefonia fissa, internet/adsl e fax.

Orbene, poiché secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della bolletta costituisce solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza, sussisteva in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura (Cass. Civ., sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Poiché, in relazione ai citati importi, BT non ha fornito alcuna giustificazione, né ha prodotto elementi probanti la regolare e corretta gestione del cliente -in particolare in sede di udienza non ha prodotto alcuna documentazione attestante la corretta fatturazione- ovvero la legittimità della condotta assunta, la richiesta dell'utente deve essere accolta e, di conseguenza, l'operatore dovrà procedere alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante nonché allo storno degli importi fatturati e rimasti insoluti, unitamente al ritiro della pratica di recupero crediti avviata dalla Maran Credit Solution XXX, per conto di BT, per un asserito insoluto pari ad €. 99,58.

Sulle spese di procedura

In ordine alle spese di procedura, in considerazione di quanto sopra dedotto e considerato, della partecipazione dell'utente all'udienza di definizione e di conciliazione, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione, si ritiene equo e ragionevole liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di €.100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATO quanto qui esposto;

RITENUTO che gli indennizzi e i rimborsi riconosciuti 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 l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

a definizione della controversia in esame che l'operatore BT Italia XXX sia tenuto:

1. A corrispondere a XXX.:
 - a) L'importo di €. 280,00 per la completa interruzione del servizio voce relativo all'utenza n. XXX per il periodo compreso tra il 19/4/2011 e il 16/5/2011;
 - b) L'importo di €. 340,00 per la completa interruzione del servizio voce relativo all'utenza n. XXX per il periodo compreso tra 14/4/2011 e il 17/5/2011;
 - c) L'importo di €. 210,00 per la completa interruzione del servizio internet per il periodo compreso tra il 20/4/2011 e il 10/5/2011;
 - d) L'importo di €. 56,00 per la completa interruzione del servizio fax per il periodo compreso tra il 19/4/2011 e il 16/5/2011;
 - e) L'importo di €. 100,00 per spese di procedura;
2. A stornare il residuo insoluto di €. 99,58 a carico di XXX, regolarizzando la sua posizione contabile amministrativa.

La Presidente del Corecom
dott.ssa Federica Zanella

Il Dirigente Ufficio per il Corecom
dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Corecom
dott. Massimiliano Della Torre