

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 8 /2018

Estratto del processo verbale della seduta n. 2 dell'8 marzo 2018

Oggetto: Definizione della controversia Hjiazi/BT Italia S.p.A..

Presiede il Presidente

Giovanni Marzini

Sono presenti:

il Vice Presidente

Alessandro Tesini

il componente

Paolo Santin

Verbalizza

Gianni Cortiula

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

## IL COMITATO

- 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" (di seguito per brevità denominata "Autorità"), ed in particolare l'articolo 1, comma 13 della medesima legge che prevede la possibilità di istituire con legge regionale i Comitati regionali per le comunicazioni (di seguito per brevità denominati "Co.Re.Com"), funzionalmente organi dell'Autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;
- VISTO** l'art. 117, terzo comma, della Costituzione, che individua "l'ordinamento delle comunicazioni" tra le materie di legislazione concorrente tra Stato e Regione;
- VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche" (di seguito denominato "Codice");
- VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229";
- VISTA** la Legge Regionale del Friuli Venezia Giulia del 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)";
- VISTI** gli Accordi quadro del 25 giugno 2003 e 4 dicembre 2008 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, nonché l'Accordo Quadro 2018 tra i medesimi soggetti del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n.395/17/CONS del 19 ottobre 2017;
- VISTA** la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, tra l'Autorità e il Co.Re.Com del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e) sulla "definizione delle controversie";
- VISTA** la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, All. A) recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", (di seguito per brevità "Regolamento");
- VISTA** la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" ( di seguito per brevità "Linee guida");
- VISTA** la delibera Agcom n. 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 (di seguito per brevità "Delibera indennizzi");
- VISTA** l'istanza GU14, acquisita al protocollo generale al n.12527/A d.d.16 novembre 2016, presentata dalla "Associazione Europea Consumatori indipendenti" (A.E.C.I. in Roma) per conto del signor Hijazi, con la quale si chiede l'intervento del Co.Re.Com per la definizione della

controversia in essere con la società BT Italia S.p.a. (di seguito per brevità "BT" od "Operatore") ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

**VISTA** la nota prot. n.12981/P d.d.23 novembre 2016 con la quale è stato comunicato alle parti l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, dopo aver verificato che la succitata istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del medesimo Regolamento;

**DATO ATTO** che il 6 febbraio 2018 ha avuto luogo una prima udienza di audizione, nel corso della quale è emerso che BT non aveva inviato alla controparte la rispettiva memoria di controdeduzioni nei termini assegnati- ai sensi dell'art.16 del Regolamento- ed è stato pertanto disposto un rinvio della discussione con riapertura dei termini del contraddittorio (verbale inviato alle parti con e-mail di trasmissione prot. n.1586/P del 6/02/2018);

**DATO ATTO** che BT ha conseguentemente provveduto ad inoltrare la rispettiva memoria di difesa, allegando tre registrazioni vocali di adesione alle due proposte commerciali dd 11/05/2015 ("VIP DUET" e "VIP DUET SUITE") fatte al signor Hijazi e altresì allegate unitamente alle rispettive e-mail di inoltro dei contratti, nonché copia di un estratto conto della esposizione debitoria dell'istante- che rivela un ammontare complessivo insoluto pari a euro 5.262,22( asseritamente ritenuto pienamente esigibile per corrispondenza ai profili tariffari applicati) e copia del riscontro scritto dd 22/04/16 a un reclamo del 15 febbraio 2016( e-mail prot. n. 1591/A dd 6/02/18);

**RILEVATO** che l'istante ha prodotto nei termini assegnati - ed inviato anche alla controparte- una memoria di integrazione dell'istanza per chiarire i fatti e le ragioni delle rispettive richieste, nonché copia dei due contratti stipulati con BT inerenti la vicenda di interesse ed una registrazione vocale di adesione telefonica all'offerta commerciale dell' 11 maggio 2015 (e-mail dd. 22 dicembre 2016- prot. n. 1438/A-);

**RILEVATO** che l'istante ha presentato anche una memoria di replica alle produzioni avversarie, ricevute a seguito della riammissione in termini disposta in favore di BT nell'udienza del 6 febbraio, con allegazione di una nota di credito del 12 gennaio 2018 di euro 4.754,57, emessa in favore dell'istante (e-mail dd. 15 febbraio 2018);

**DATO ATTO** che il 23 febbraio 2018 ha avuto luogo l'udienza di rinvio, per la discussione nel merito delle vicende dedotte in definizione, nel corso della quale le parti hanno confermato le rispettive posizioni già chiarite negli atti presentati ed il gestore non ha formulato alcuna proposta per addivenire ad una composizione bonaria della controversia ( verbale inviato alle parti con e-mail di trasmissione prot. n.2517/P del 23/02/2018);

**DATO ATTO** della sostanziale identità dei fatti contestati in definizione e nella istanza di conciliazione (cfr. UG 1410/ 16);

**DATO ATTO** che anche in sede conciliativa non è stata fatta alcuna proposta da parte dell'operatore per tentare una risoluzione stragiudiziale bonaria della controversia (cfr verbale di conciliazione dd 14/11/2016);

**VISTI** tutti gli atti del procedimento ai cui contenuti è fatto rinvio per relazione;

**CONSIDERATO** quanto segue:

## 1. La posizione di Parte Istante

L'istante, titolare dal contratto di tipo "affari" concluso per conto della rispettiva ditta individuale, mediante adesione telefonica alla offerta commerciale denominata " Vip Duet Suite" in data 11 maggio del 2015- che, come precisato negli atti presentati :-"avrebbe dovuto prevedere due linee telefoniche con due cellulari e la possibilità di poter chiamare 4 stati esteri scelti dall'utente .... con tariffe agevolate", **lamenta** nei confronti di BT Italia S.p.a.:

- la mancata attivazione della linea telefonica fissa (che avrebbe dovuto essere effettuata presso la sede di Gorizia);

- la mancata applicazione delle agevolazioni previste dal medesimo contratto per le chiamate all'estero verso quattro stati esteri scelti gratuitamente dall'utente e, in particolare, della opzione internazionale di favore verso il rispettivo paese natio di provenienza – già manifestata all'atto di conclusione del contratto quale motivo principale di adesione alla succitata offerta commerciale.

Per l'effetto, nella rispettiva istanza, **contesta** tre fatture rimaste insolute- di euro 141 ( ottobre 2015), di euro 1627 e di euro 2942 e la mancata risposta ai reclami.

Nella rispettiva istanza, come integrata da una memoria e da un successivo atto di replica alle produzioni avversarie ( cfr giusti documenti acquisiti agli atti ed ai cui contenuti è fatto rinvio per relazione), riconosce di aver ricevuto da BT una nota di credito di euro 4.754,57, per un importo " proprio a storno quasi totale dell'insoluto da traffico telefonico effettuato per mancata attivazione dell'opzione internazionale" che era stato contestato in istanza e da ultimo **chiede, pertanto** al Co.Re.Com:

- un indennizzo di euro 300, 00 ( trecento,00) per mancata risposta ai reclami;
- un indennizzo di euro 5.325,00 (cinquemilatrecentoventicinque,00) per mancata attivazione del servizio- ;
- euro 200,00 ( duecento,00) a rifusione dei costi di procedura.

## La posizione dell'Operatore

L'Operatore BT, con memoria di difesa prot. n. 1591/A d.d. 6 febbraio 2018 ( notificata alla parte attrice solo a seguito di riapertura dei termini del contraddittorio disposta in suo favore, sostiene: che l'utenza 0481 537511 non è entrata in consistenza BT – rimanendo in disponibilità Telecom Italia S.p.a. -"a causa della mancata reperibilità dell'utente" (ammettendo la mancata attivazione del servizio contestata dall'istante per il quale è richiesto un indennizzo quantificato in euro 5.325,00) che per la prevista attivazione della opzione internazionale- (che conferma) "non risultano a sistema comunicazioni dall'utente per la scelta dei paesi esteri" (in proposito vale rilevare che l'istante, nel rispettivo atto di replica, ha riconosciuto la nota di credito di euro 4.754,57 (quattromilasettecentocinquanta, cinquantasette) a storno quasi totale dell'insoluto da traffico telefonico effettuato per mancata attivazione dell'opzione internazionale, e non ha riprodotto la richiesta di storno dell'insoluto).

In merito alla contestazione sulla mancata risposta ai reclami- l'operatore richiama i riscontri dati alle ripetute richieste di controparte rilevate a sistema; concernenti peraltro tipologie di problemi e contestazioni anche non pertinenti i fatti all'esame, ed allega una sola risposta scritta del 22 aprile 2016 a riscontro di un reclamo del 15 febbraio 2016- ma relativo ad altre utenze telefoniche-.

### **in punto di diritto**

Prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al Regolamento, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento.

L'oggetto del provvedimento dell'Autorità che definisce la controversia, infatti, non può non tener conto della delimitazione operata dal comma 4, dell'articolo 19, del citato Regolamento, alla sola possibilità – ove sia riscontrata la fondatezza dell'istanza – di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi (o storni) di somme risultate non dovute o alla liquidazione di indennizzi chiesti e accertati; nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'autorità (pronunce a contenuto vincolato).

dal punto di vista procedurale e in tema di responsabilità nell'adempimento delle obbligazioni nei rapporti contrattuali, si richiamano le disposizioni del codice civile che rilevano per la valutazione delle procedure di definizione (cfr "Linee guida") ed in particolare:

- in tema di onere della prova l'articolo 2697 c.c. che afferma quanto segue: "*Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*";.

-l'art. 1218 c.c. sulla responsabilità del debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta e non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile; ponendo quindi, in tema di adempimenti contrattuali, una presunzione di responsabilità in capo al debitore con inversione dell'onere della prova" (cfr. Cass. S.U. n. 13533/2001; delibera AGCOM n. 1/11/CIR);

-l'art 1175 c.c. quale espressione generale, nel campo delle obbligazioni, del più generale principio etico giuridico di correttezza ( o buona fede in senso oggettivo) nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri doveri e, in particolare, l'art 1176 c.c. sulla diligenza nell'adempimento ( cd "*diligenza del buon padre di famiglia*"); paradigma di riferimento in connessione alla responsabilità del debitore ex art.1218 c.c. citato, misura di mezzi ed accorgimenti che il debitore deve porre in essere per conseguire il risultato o le attività necessarie atte a soddisfare parte creditrice;

Dal combinato disposto delle disposizioni richiamate, ne deriva che per escludere la propria responsabilità incombe all'operatore l'onere di dimostrare che l'inadempimento è stato determinato da circostanze a lui non imputabili o da problematiche tecniche o di causa di forza

maggiore non causate da sua colpa; circostanze e problematiche di cui peraltro l'utente deve essere adeguatamente informato.

### **In punto di fatto**

#### **A) Il fatto della mancata attivazione della linea telefonica fissa**

Il fatto che la linea di cui si discute avrebbe dovuto essere effettuata presso la sede di Gorizia- è provato ed altresì ammesso dall'Operatore il quale sostiene di non aver provveduto "per mancata reperibilità dell'utente". Sussiste pertanto il fatto obiettivo dell'inadempimento contestato.

La giustificazione addotta dall'operatore per scusare l'inadempimento non è adeguata ad escluderne la responsabilità e non dimostra che l'inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

La asserita "mancata reperibilità dell'utente" inoltre, è smentita dalla documentazione agli atti, posto che, come replicato dalla parte attrice, e documentato dallo stesso operatore, tra le parti sono intercorsi ripetuti contatti; invero:- "l'utente è entrato in contatto telefonico con BT Italia in più di un'occasione nel periodo 2.07.2015 - 28.08.2015 come stessa controparte ha confermato"-(vedasi replica di Hijazi).E' pertanto da ritenere fondata la pretesa di riconoscimento e liquidazione di un indennizzo per la contestazione in parola in favore dell'utente.

Per il calcolo del *quantum debeatur* si rileva che:

Il tetto massimo evinto dai documenti contrattuali indicati per i servizi fissi (punti 5.1 e 6.2 della carta servizi Bt Italia S.p.a.) non appare proporzionale al pregiudizio arrecato ex art.11, comma 2, dell'allegato A) della delibera n. 179/03/CSP - come richiamato dalle "linee guida" in tema di riconoscimento e liquidazione degli indennizzi ( punto III.5.3) e non assolve in modo adeguato al pregiudizio arrecato.

Si ritengono applicabili in specie i parametri di calcolo indicati nella "Delibera indennizzi" e, in particolare:

- l'articolo 6 , comma 1, della medesima delibera- che prevede da parte dell'Operatore responsabile la corresponsione di una somma pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero nei termini previsti ( "*posto che come rilevato dal gestore l'utenza non è entrata in consistenza BT – rimanendo in disponibilità Telecom Italia S.p.a.*")
- l' all'articolo 12, comma 2, della stessa delibera -considerato che l'utenza interessata dal disservizio contestato è di tipo "*affari*" e rientra tra le ipotesi di maggiorazione previste da tale disposizione; pertanto gli importi da liquidare vanno computati in misura pari al doppio;

In termini di tempo si ha riguardo al periodo intercorso dalla stipulazione del contratto- che concordemente le parti individuano nella data dell'11 maggio 2015 ( fatti salvi i 45 giorni previsti nelle "informazioni generali" della offerta commerciale "*VIP Suite Duet*")- alla presentazione della istanza di definizione – posto che l'attivazione di interesse non è mai avvenuta.

Tutto quanto premesso e considerato, si riconosce -in favore dell'istante- la liquidazione di un indennizzo, del valore complessivo di euro 5.050,00 (cinquemilacinquanta,00), più interessi legali, per ogni giorno di ritardo nell'adempimento, ai sensi del combinato disposto degli art. 6, comma 1 e art. 12, comma 2, della "Delibera indennizzi", per la mancata attivazione della linea telefonica fissa

B) Il fatto del mancato riscontro ai reclami presentati sin da maggio 2015 fino all'istanza di definizione

Gli atti dimostrano che L'istante ha avuto ripetuti contatti con l'operatore e ricevuto svariati riscontri a problematiche di vario tipo, peraltro, emerge una carenza di completezza, chiarezza e tempestività nelle informazioni date, e di diligente e pronta attivazione nella risoluzione o giustificazione degli impedimenti al superamento delle problematiche evidenziate – in particolare, avuto riguardo al caso che ci riguarda, per l'attivazione/passaggio della linea contestata.

In proposito, si ritiene molto esplicativo il reclamo dd 11/07/15 (citato dal medesimo operatore nella rispettiva memoria), relativo ad una contestazione di *blocco fonia* proprio sulla numerazione , che- come si legge - *non sarebbe imputabile a BT essendo ancora il cliente in Telecom-*. Un tanto, oltre a rilevare e confermare il mancato adempimento di BT al trasferimento /attivazione della linea telefonica di interesse, evidenzia che nel periodo maggio / luglio 2015 l'utente non era ancora stato adeguatamente informato di non essere mai passato a BT, nonostante i ripetuti contatti avuti.

A tal proposito, e come rilevato nei rispettivi atti anche dall'istante si evidenzia che:- " *gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione*".

In tal senso vengono in rilievo, per quanto qui di interesse:

-la **delibera n.274/07/CONS** recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera n.4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*", come successivamente integrata e modificata, tra gli altri, in particolare dalla **delibera n.41/09/CIR** sulla portabilità del numero su rete fissa;

L'art.2 di detta delibera n.41/09/CIR che all'art.2, ha introdotto il "**Codice di condotta**", **riportato nell'allegato 2 della stessa delibera**, che impegna gli operatori ad attuare le procedure di passaggio nel rispetto dei diritti degli utenti e delle regole di fair competition.

-gli obblighi per gli operatori derivanti **dall'art.70 del "Codice delle comunicazioni"**(richiamati anche nelle premesse alla delibera n.274/07/CONS), in base al quale i tempi di attivazione e disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo della disciplina contrattuale;

-parimenti i principi di cui **all'art.13 del "Codice delle comunicazioni"**, poiché i tempi di migrazione rappresentano un elemento rilevante ai fini della scelta da parte dei consumatori e, di conseguenza, la certezza, la trasparenza e l'adeguata pubblicità delle informazioni relative a tale elemento costituiscono elemento rilevante per i consumatori; in linea di principio altresì rilevante è la necessità di prevedere tempi certi di passaggio e tempestività del processo;

-la **delibera n. 179/03/CSP** di "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", ed in particolare l'art. 4 (commi 1 e 3, dell'allegato A alla medesima delibera) sul diritto degli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.

**Tutto quanto premesso e considerato si ritiene fondata la pretesa di riconoscimento e liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami ai sensi dell'articolo 11 della delibera indennizzi, commisurata nel valore massimo complessivo richiesto di euro 300,00 (trecento,00).**

C) in merito alla richiesta di rifusione dei costi sostenuti per la controversia che l'istante quantifica in euro 200,00 (duecento,00)

Si ha riguardo alla disposizione dell'art.19, co 6 del "Regolamento" che, come parametro di riferimento per la valutazione delle spese di procedura secondo equità e proporzionalità, richiama il "..... (omissis)..... grado di partecipazione e ... comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Entrambe le parti nella procedura all'esame sono state presenti ed hanno partecipato attivamente anche al tentativo di conciliazione. Si ritiene pertanto congruo che le spese vadano compensate

Il CO.RE.COM, per le ragioni di cui sopra,

#### **DELIBERA**

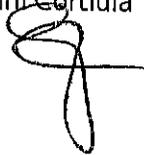
In accoglimento parziale dell'istanza presentata per la ditta individuale del Signor *Abdullah Hijazi*, **BT Italia S.p.A. è tenuta a:**

1. Corrispondere all'istante la somma di euro 5.050,00 (cinquemilacinquanta,00), a titolo di indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 1, e 12, comma 2, della delibera indennizzi, con maggiorazione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo.
2. Corrispondere all'istante la somma di euro 300 (trecento,00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'articolo 11 della delibera indennizzi, con maggiorazione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo.

3. Comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica.
4. Le spese di lite si intendono compensate, ai sensi di quanto disposto dal Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007.
5. E' fatta salva la possibilità per l'Utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 del d.lgs.1 agosto 2013, 259
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Direttore del Servizio Organi di Garanzia  
Gianni Cortiula



Il Presidente  
Giovanni Marzini

