

## **DELIBERA N. 3/12/CRL**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**SOGEAR [REDACTED] / BT ITALIA [REDACTED]**

#### **IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 12/12/2011;

VISTA 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";

VISTA 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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 28/12/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/937/2010, con cui la SOGEAR [REDACTED] (di seguito, per brevità, "SOGEAR") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società BT ITALIA [REDACTED] (di seguito, per brevità, "BT ITALIA");

VISTA la nota del 18/01/2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota del 5 febbraio 2011, con la quale la SOGEAR ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

UDITE tutte le parti all'udienza del 14 giugno 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**1.a** La SOGEAR, società operante nel settore alberghiero, promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 17/09/2010 prot. 5668/10, un procedimento di conciliazione nei confronti di BT ITALIA, lamentando il mancato funzionamento - tanto del fax che del pos - a decorrere dal 18/06/2010 (data di passaggio della propria linea telefonica dal gestore Telecom Italia a BT ITALIA).

**1.b** All'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione svolto contro BT ITALIA il 5/11/2010, l'utente ha presentato istanza di risoluzione della controversia in data 28/12/2010, confermando la ricostruzione offerta nell'atto introduttivo del procedimento di conciliazione sottolineando che solo nel mese di ottobre 2010 i servizi fax e pos erano stati attivati e chiedendo (i) il ripristino immediato del servizio contascatti, nonché (ii) il risarcimento per i danni arrecati all'attività commerciale.

**1.c** A seguito dell'avvio del procedimento di definizione, l'utente depositava memoria in data 05/02/2011, dove precisava, tra l'altro, che il ripristino delle funzionalità POS e FAX era avvenuto in data 3/11/2010; BT ITALIA non presentava alcuna memoria.

**1.d** All'udienza di discussione del 14/06/2011 BT ITALIA contestava le pretese della società istante confermando la correttezza del proprio operato. L'utente invece si riportava sostanzialmente alla propria istanza e ai documenti depositati.

**1.e** Il Legale istruttore, preso atto che le Parti non avevano raggiunto un accordo, dichiarava chiusa l'udienza e, riservati gli ulteriori adempimenti di rito, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

### **2. Motivi della decisione.**

#### **2.a. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto 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 ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

L'utente ha riproposto, in sede di procedimento di definizione, la richiesta di risarcimento dei danni patiti, chiedendo un "risarcimento economico"

Fermo restando quanto precisato poc'anzi sul punto, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e sulla base della documentazione prodotta dall'istante, la domanda di risarcimento da questi svolta per i disagi subiti può tuttavia essere interpretata e limitata come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di eventuali inadempimenti contrattuali.

## **2.b. Nel merito.**

### **2.b.1. Sulla mancata attivazione del servizio fax e pos.**

L'utente lamenta che sin dall'inizio del rapporto (18 giugno 2010) non è stato attivato tanto il servizio fax quanto quello pos in relazione al numero telefonico [REDACTED]. Solo in data 3 novembre 2010 veniva attivato tale servizio. In aggiunta, solo in sede di istanza di definizione, l'utente faceva presente che il servizio di contascatti non era mai stato attivato.

L'utente ha infine riproposto, in sede di procedimento di definizione, la richiesta di risarcimento dei danni patiti. In particolare, l'utente richiede il riconoscimento del "risarcimento economico" e, visto quanto detto al precedente punto 2.a., in tale sede il Corecom potrà solo analizzare l'eventuale diritto dell'utente all'indennizzo per il disservizio patito.

Ciò precisato, si rileva che - a fronte delle deduzioni e produzioni dell'utente - BT ITALIA nulla ha controdedotto e/o prodotto, limitandosi a comparire all'udienza di discussione per contestare in maniera generica le richieste dell'utente.

Ala luce di quanto precede BT ITALIA non ha fornito la prova di avere adempiuto puntualmente ed integralmente le obbligazioni dalla stessa assunte con la sottoscrizione del contratto.

Riguardo alla mancata attivazione del servizio fax e pos sulla linea [REDACTED] lamentata nell'istanza, preso atto del fatto che BT ITALIA non ha replicato alle doglianze della SOGEAR, si osserva che, dalla documentazione depositata in atti, emerge che il disservizio è perdurato dal 18/06/2010 (cfr. fax della SOGEAR in medesima data) al 03/11/2010 (cfr. memoria difensiva del 05/02/2011).

In considerazione del fatto che BT ITALIA non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna perizia atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, la mancata attivazione del servizio fax e pos, si ritiene sussistere la responsabilità esclusiva della società medesima in ordine a quanto lamentato dall'istante.

Sussiste pertanto una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società BT ITALIA ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in quanto il gestore non ha fornito il servizio in modo regolare e continuo, con il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11 comma 2 delibera 179/03/CSP.

Si osserva al riguardo che l'art. 4 comma 1 dell'allegato "A" della recente Delibera n. 73/11/CONS stabilisce che: *"Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli Operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione".* Inoltre l'art. 12 comma 2 del citato Allegato sancisce che: *"Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" nei casi indicati dagli artt. da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio;[...]"*.

Tale delibera, pur se applicabile solo ai procedimenti di definizione, per i quali la relativa istanza sia stata presentata successivamente alla data di entrata in vigore della predetta delibera, ha il merito di affrontare il tema di un'adeguata diversificazione degli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato..

In questa prospettiva rilevato che il parametro fissato dalla Carta dei Servizi prevede 5 Euro per giorno di disservizio, e tenuto conto che si tratta di una linea business, si ritiene congruo riconoscere nel caso di specie la somma giornaliera di Euro 10,00 per ciascuna utenza, a titolo di indennizzo: l'intero importo andrà dunque calcolato moltiplicando detto parametro per il numero di giorni nei quali il disservizio si è protratto.

Occorre altresì precisare che - ai sensi dell'art. 5.2 della Carta dei Servizi - BT ITALIA si impegnava a *“provvedere alla riparazione dei guasti ed al ripristino del servizio con la massima sollecitudine, seguendo un criterio di priorità che privilegi la soluzione dei guasti più gravi e, comunque, entro 72 ore”*.

Ciò posto, BT ITALIA è da ritenere inadempiente all'obbligo di attivazione della linea [REDACTED] a far data dal giorno 18/06/2010 (cfr. racc.ta a/r anticipata via fax allegata all'istanza di definizione) fino al 03/11/2010 (cfr. Rapporto di Servizio BT, Allegato 10 memorie dell'utente) e, decurtati dal conteggio i tre giorni necessari per consentire l'intervento come da Carta dei Servizi, risulta perdurante il disservizio per n.135 (centotrentacinque) giorni.

L'indennizzo per la mancata attivazione della linea fissa va dunque calcolato secondo il parametro di 10,00 Euro *pro die*, per il periodo di riferimento \*18/06/2010 - 03/11/2010\*, per un totale di Euro 1.350,00; detto importo deve essere moltiplicato per i due servizi, fax e pos, presenti sull'utenza, per un totale di Euro 2700,00 (duemilasettecento/00).

Quanto alla richiesta di storno delle fatture allegate con la memoria del 05/02/2011, va rilevato come l'utente non abbia specificato in maniera puntuale l'ammontare da stornare, limitandosi a depositare le fatture di cui al contratto.

Ciò premesso, e tenuto conto che il contratto riguardava sei utenze telefoniche e che il disservizio ha riguardato solo quella relativa al fax ed al pos (di cui al numero [REDACTED]), mentre tutte le altre linee telefoniche sono state correttamente utilizzate, appare equo e proporzionale stornare solo l'importo del canone versato dall'utente per tale utenza e così per un totale di Euro 47,35 (importo dato dalla somma di Euro 7,61 per la fattura [REDACTED]; Euro 4,00 per la fattura [REDACTED]; Euro 4,00 per la fattura [REDACTED]; Euro 14,00 per la fattura [REDACTED]; Euro 3,74 per la fattura [REDACTED]; Euro 7,00 per la fattura [REDACTED]; Euro 7,00 per la fattura [REDACTED]).

### **2.b.2. Sulla mancata attivazione del servizio contascatti.**

L'utente lamenta altresì che sin dall'inizio del rapporto non è stato attivato il servizio contascatti in relazione al centralino di cui al numero telefonico [REDACTED], chiedendo pertanto un risarcimento per tale disagio (cfr. memoria del 05/02/2011).

In via assolutamente preliminare va rilevata l'inammissibilità di tale specifica domanda in quanto si tratta di domanda nuova rispetto a quelle formulate nella prima fase del procedimento conciliativo. Né l'utente aveva mai dedotto una richiesta di indennizzo per tale supposto inadempimento del gestore (cfr. missive allegate alla istanza di cui al Formulario UG).

Alla luce di quanto sopra, tale specifica domanda va rigettata in quanto non fatta oggetto dell'obbligatorio tentativo di conciliazione.

### **2.b.2. Sulle spese del procedimento.**

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”*.

Quanto alle spese della procedura, tenuto conto della fattispecie, delle difese delle parti e della condotta complessiva del gestore telefonico, si ritiene congruo 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,

## IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della SOGEAR, in persona del legale rappresentante p.t. ■■■ Mancini è da accogliere nei termini esposti in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla SOGEAR un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00);

RITENUTO 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;

VISTA la proposta e la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento

## DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dalla SOGEAR ■■■ in data 28/12/2010.

La società BT ITALIA è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 2.700,00 (duemilasettecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi fax e pos, oltre all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 47,35 (quarantasette/35) a titolo di rimborso per gli importi indebitamente incassati per le motivazioni di cui in atti, oltre interessi dalla data dei singoli pagamenti;
- c) Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di spese di procedura;

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, [www.corecomlazio.it](http://www.corecomlazio.it).

Roma, 12 dicembre 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto