



Verbale n. 16

Adunanza del 19 settembre 2016

L'anno duemilasedici, il giorno 19 del mese di settembre, alle ore undici in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 74- 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 332/2015 – IMPRESA INDIVIDUALE FASOLO XXX / BT ITALIA S.p.A..

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

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;*

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

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, 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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 1.11.12.5/332/2015 con cui l'Impresa individuale Fasolo XXX, in persona del titolare, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con BT Italia S.p.A. (di seguito, BT), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensiva di entrambe le parti;

VISTA la replica dell'istante;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE a detta udienza le parti, che comparivano attraverso i loro rappresentanti, riportandosi ai rispettivi atti e formulando a verbale le rispettive proposte conciliative;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

Oggetto della controversia.

L'istante, nel formulario introduttivo, in riferimento all'utenza XXX, rappresenta sostanzialmente:

- gravissimi inadempimenti, mancata attivazione del servizio richiesto, continua ingiustificata emissione di fatture a fronte di servizi mai resi anche dopo la restituzione dei beni consegnati.
- Nella memoria, l'istante precisa che:
 - nel marzo 2012 veniva contattato da un operatore di BT che gli proponeva l'apparecchiatura e la dotazione tecnica necessarie per il collegamento Internet tramite ADSL;

- il servizio non è mai stato attivato e i tecnici intervenuti più volte hanno dichiarato di non essere in grado di farlo;
- l'operatore, a fronte di servizi mai resi e della restituzione degli apparati, ha continuato ad emettere fatture e ne ha incassate alcune tramite RID;
- inoltre l'operatore non ha mai riscontrato alcun reclamo formulato;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede che l'operatore venga condannato a:

- 1) la restituzione di tutti gli importi percepiti tramite RID bancario ammontanti a circa € 900,00;
- 2) lo storno di tutte le fatture emesse;
- 3) il risarcimento dei danni e il rimborso delle spese sostenute che si quantificano in € 1.000,00 o nella somma anche maggiore che verrà ritenuta equa.

L'operatore, nelle proprie difese, scrive che il servizio di telefonia fissa (telefonia varia e ADSL) non è stato attivato per impossibilità tecniche, nello specifico a causa di eccessiva distanza dalla centrale telefonica più vicina.

Nelle repliche, l'istante ha ribadito quanto affermato nelle precedenti note sottolineando, in particolare, che, fin dal mese di ottobre 2012, gli apparati erano stati restituiti a BT

Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento con la precisazione che, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, così come esplicito nella delibera 276/13/CONS, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. In tal modo, quindi, viene intesa la domanda *sub 3*).

B) Nel merito.

Risulta provato per via documentale, e il gestore telefonico non ha contestato la circostanza, che l'utente, nel marzo 2012, abbia aderito a una proposta commerciale formulata telefonicamente da un operatrice di BT per ottenere l'attivazione del servizio ADSL; è altresì pacifico che il detto servizio non sia mai stato attivato, come ammesso dal gestore stesso nella memoria difensiva, ma che, tuttavia, esso sia stato fatturato.

In proposito, è 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". Pertanto, in mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore telefonico, deve ritenersi la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi – ex art. 1218 c.c. – che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile, circostanza che nel caso di specie è stata dedotta nella memoria difensiva, adducendo l'eccessiva distanza dalla centrale telefonica più vicina, ma di cui non è stato fornito alcun riscontro probatorio. Inoltre, in presenza delle invocate difficoltà tecniche, l'operatore era comunque onerato di informare l'utente circa i tempi di realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti: neanche di ciò ha fornito prova BT, non avendo prodotto alcuna comunicazione inviata all'istante e avendo ricevuto, quest'ultimo, unicamente notizie informali dai tecnici intervenuti, nonostante i numerosissimi reclami inviati.

Ciò fonda il diritto dell'utente a vedersi stornate e/o rimborsate tutte le fatture emesse in relazione all'utenza XXX, nonché alla corresponsione di un indennizzo per ritardata attivazione del servizio.

L'istante dichiara che il prelievo effettuato dall'operatore ammonta a circa € 900,00, ma allega documentazione bancaria dimostrante il prelievo di € 619,34 e pertanto tale è la somma che dovrà essere rimborsata dall'operatore.

Quanto alla liquidazione dell'indennizzo, va preliminarmente precisato che la stessa deve essere effettuata sulla base del Regolamento Indennizzi, in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo; inoltre, il prodromico verbale di mancata conciliazione non contempla impegni da parte dell'operatore e, da quanto in atti, non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore BT vigente ai tempi della stipulazione del contratto, che non risulta allegata agli atti del procedimento, mentre l'offerta commerciale prodotta è pressoché illeggibile.

La fattispecie del ritardo nell'attivazione dei servizi è contemplata all'art. 3 del sopradetto Regolamento ove si legge che "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto [...], gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Detto importo deve essere raddoppiato essendo l'utenza in questione di tipo "affari", così come previsto dall'art. 12, comma 2 del medesimo Regolamento.

Quanto alla durata del ritardo, il contratto allegato reca la data del 16/3/2012. Non è invece stato possibile reperire nella offerta commerciale agli atti (anche perché risulta, come già rilevato, difficilmente leggibile), né su Internet, il termine massimo previsto per l'attivazione del servizio ADSL dell'operatore BT; pertanto si ritiene, in via equitativa e per analogia, di uniformarlo a quanto stabilito nella maggior parte dei contratti di detta tipologia, ossia a 30 giorni dalla conclusione del contratto. Ne consegue che il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo decorre dal 15 aprile 2012. Quanto al termine del disservizio, poiché se lo si facesse perdurare fintanto che l'operatore ha emesso le fatture ne deriverebbe una somma molto elevata, che integrerebbe profili risarcitori contrari ai principi ispiratori del procedimento amministrativo di definizione delle controversie, si ritiene di poter considerare il giorno 12/11/2012, allorché l'istante ha rispedito a BT gli apparati in suo possesso, e così

per un totale di giorni 210, che moltiplicati per € 15,00 al giorno, come sopra specificato, danno un importo di € 3.150,00.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Occorre precisare che in udienza di discussione è stato appurato che nelle more sono pervenute all'istante cartelle esattoriali relative a tasse di concessione governativa attinenti al contratto per cui è causa. Tuttavia, non essendo le stesse oggetto del preventivo tentativo di conciliazione, né di specifica domanda nella presente procedura, il Comitato non ritiene di potersi pronunciare sulle medesime nell'odierno procedimento.

C) Sulle spese del procedimento.

Infine, premesso che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,
il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza presentata da Impresa individuale Fasolo XXX, in persona del titolare, elettivamente domiciliata presso XXX, contro l'operatore BT Italia S.p.a., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il cui operatore è tenuto a:

- **rimborsare** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 619,34;
- **stornare** tutte le fatture insolute riferentesi all'utenza XXX fino alla cessazione del ciclo di fatturazione;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 3.150,00, a titolo di indennizzo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci