



Consiglio Provincia autonoma di Trento  
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO  
Comitato provinciale per le comunicazioni



Prot. n. CPTN/0012786/I

Reg. delib. n. 5

Trento, 01/12/2010

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXXX / BT Italia YYYY

Il giorno 01 dicembre 2010  
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.00

### IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
	Il Componente	Sandro Bampi
		Fulvio Gardumi
		Eraldo Busarello
		Paolo Romito

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (d'ora in avanti Regolamento);

VISTO l'Accordo-Quadro tra 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, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Riccardo Gherardi a'sensi dell'art. 19 del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Enrico Paissan;

## Considerazioni

### Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

XXXXXXX, corrente in XXXXXXXX d'ora in poi per brevità XXXXXX, era, sino al 05 febbraio 2009, cliente di Telecom Italia YYYY con l'utenza telefonica n. 0462/763395; in tale data sottoscriveva un contratto con BT Italia YYYY per la fornitura di servizi telefonici, dando disdetta al precedente gestore Telecom Italia YYYY;

sin da subito, e per oltre un mese, le linee manifestavano l'impossibilità a funzionare;

le utenze radiomobili, anch'esse fornite da BT Italia, già da subito non funzionavano, e ciò; sino al rientro in TIM in giugno 2009 dopo ben 4 (quattro) mesi dalla loro (presunta) attivazione;

la situazione della linea "fisse" non si è normalizzata fino al rientro in Telecom Italia, e ciò nel settembre 2009, ovvero 6 (sei) mesi dopo le richieste di rientro;

nonostante tali disservizi, BT Italia inviava ripetutamente le sue fatture per la fornitura, nonostante già dal giugno 2009 fosse cessata la fornitura radiomobile e nel settembre 2009 fosse cessata anche quella "fissa": tali fatture recano i nn.: A2009-606099; A2009-681945; A2009-757342; A2009-914771; A2009-59602; A2010-135761; A2010-220994; H72153; A2010-368987: solamente quest'ultima NON è stata pagata;

in data 18 settembre 2009 XXXXX presentava istanza di conciliazione al Comitato Provinciale per le Comunicazioni di Trento: la udienza di conciliazione del successivo 18 dicembre 2010 non sortiva però alcun effetto in quanto BT Italia non riteneva di parteciparvi; a ciò seguiva l'istanza per addivenire ad una definizione da parte dell'Autorità per le garanzie nelle

Comunicazioni di Napoli, trasmesso poi per competenza al Comitato Provinciale per le Comunicazioni di Trento e protocollato al n. 006856 in data 06 luglio 2010; in detta istanza formulata ex art. 14 del Reg. n. 182/02/CONS si chiedeva in sintesi:

1. l'accertamento della responsabilità in capo di BT Italia per i disservizi subiti dall'istante;
2. il risarcimento del danno per l'importo di € 10.000,00 (diecimila,00)
3. il rimborso delle spese di procedura per il tentativo di conciliazione e per quelle della presente procedura di definizione;
4. il rimborso per le fatture pagate per servizi di telefonia mobile per complessivi € 510,74 e lo storno della fattura n. A2010-368987 emessa successivamente, e non pagata, per l'importo complessivo di € 40,82;

in data 7 luglio 2010 il Comitato di Trento, a mezzo raccomandata a.r. (Prot. n. 6926) trasmetteva a BT Italia YYYY la comunicazione di avvio del procedimento, con indicazione della data di convocazione della parti per l'udienza di discussione al giorno 03 agosto 2010 ore 11.00;

in data 08 luglio 2010) BT Italia inviava e-mail nella quale sosteneva di voler trattare direttamente con XXXXX e che quindi non avrebbe partecipato all'incontro del 03 agosto 2010;

in effetti in data 03 agosto 2010, giorno previsto per l'udienza di discussione avanti al Comitato di Trento, presenziava unicamente il difensore di XXXXX, Avv. XXXX del Foro di XXXXX; nessuno compariva per BT Italia;

in pari data il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento comunicava che entro 150 giorni dalla data di deposito dell'istanza di definizione avrebbe provveduto a definire la controversia;

in data 03 agosto 2010 perveniva al Comitato provinciale per le Comunicazioni una lettera fax proveniente da BT Italia nella quale si esprimeva che non si riconosceva alcuna responsabilità da parte di BT Italia in ordine alla linea 0462/763395, ma che si provvedeva a stornare gli importi di una fattura a mezzo nota di credito recante il n. A2010-511754.

#### **In rito:**

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

#### **Nel merito sul malfunzionamento delle linee e sul ritardo nella liberazione delle stesse:**

L'istante lamenta mancata attivazione delle linee voce dalla data del 05 febbraio 2009, giorno di sottoscrizione del contratto, fino marzo 2009 a quella di liberazione delle linee con rientro in Telecom in settembre 2009. Va però considerato che BT Italia aveva, a' mente del contratto, un tempo tecnico per l'attivazione. A fronte delle lagnanze dell'utente in ordine alla liberazione della linea per favorire il rientro in Telecom Italia, l'operatore non ha dato né dimostrazione né prova di essere intervenuto per permettere il rapido svolgersi della necessaria procedura. Si deve quindi ritenere raggiunta la prova di quanto lamentato dall'utente, e del fatto che tali eventi siano da imputare in via esclusiva all'operatore.

Nessuna delle parti ha prodotto la carta servizi di BT Italia: per tale motivo ci si riferirà all'art. 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40, che prevede giorni 30 il termine di preavviso per il trasferimento presso altro operatore. Considerato che XXXXX ha comunicato con lettera raccomandata a.r. il proprio recesso in data 15 giugno 2009, e BT Italia ha provveduto a liberare la linea solamente nel corso del mese di settembre 2010, considereremo la responsabilità

dell'operatore, ex art. 1218 c.c. con il conseguente diritto dell'utente a vedersi riconosciuto un indennizzo proporzionato al disservizio subito ai sensi dell'art. 11, comma 2, della delibera 173/03/CSP. Si ritiene di liquidare tale indennizzo equitativamente in € 450,00 (quattrocentocinquanta,00);

codesto Comitato provinciale per le Comunicazioni determina che BT Italia storni le fatture nn. A2010-368987 per l'importo di € 40,87 a mezzo nota di accredito da inviare a XXXXX ai fini anche della regolarizzazione contabile entro il minor tempo possibile e comunque non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della presente delibera; determina altresì il rimborso di quanto pagato dall'utente relativamente a servizi radiomobili delle fatture nn. A2009-606099 per € 35,82; A2009-681945 per € 35,82; A2009-757342 per € 35,82; A2009-914771 per € 40,82; A2009-59602 per € 40,82; A2010-135761 per € 40,82; A2010-220994 per € 40,82; H72153 per € 240,00, e così per un totale di € 510,74;

dichiara cessata la materia del contendere relativamente alla fattura n. A2010-368987 per € 40,82 in quanto appare che l'operatore abbia già provveduto a stornarle con nota di credito n. A2010-511754; questo Comitato non è in possesso di detto documento di storno, cosicché, ove non fosse stato effettuato lo storno stesso, si determina che esso venga eseguito immediatamente;

relativamente alle spese di procedura, considerato il comportamento di BT Italia prima nella gestione del contratto e della fornitura richiesta, e poi nella fase conciliativa e di definizione della controversia, si ritiene equo che BT Italia corrisponda all'utente XXXXXX l'importo di € 100,00 per la conciliazione ed euro 100,00 per la definizione, e così per un importo complessivo di € 200,00 (duecento,00).

Non è naturalmente accoglibile alcuna domanda di risarcimento danni, la quale andrà necessariamente indirizzata alla magistratura ordinaria in quanto non è competenza di questo organismo provvedere in merito;

#### **P.Q.M.**

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXXXX;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

#### **DELIBERA**

l'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXXXXX e BT Italia YYYY in data 06 luglio 2010, e per l'effetto:

- 1) la società BT ITALIA YYYY è tenuta a corrispondere a XXXXXX, a mezzo assegno circolare, l'indennizzo di euro 450,00 (quattrocentocinquanta,00) entro il termine di giorni 60 (sessanta) a far data dal ricevimento della presente delibera; detta somma andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza all'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni di Napoli il 22 giugno 2010;
- 2) BT Italia YYYY provvederà altresì al rimborso all'utente, a mezzo assegno circolare da far pervenire entro il termine di giorni 60 (sessanta) a far data dal ricevimento della presente

delibera, di quanto pagato dall'utente relativamente alle fatture nn. A2009-606099 per € 35,82; A2009-681945 per € 35,82; A2009-757342 per € 35,82; A2009-914771 per € 40,82; A2009-59602 per € 40,82; A2010-135761 per € 40,82; A2010-220994 per € 40,82; H72153 per € 240,00, e così per un totale di € 510,74;

- 3) BT Italia YYYYY provvederà allo storno a mezzo nota di accredito da inviare a XXXXX ai fini anche della regolarizzazione contabile entro il minor tempo possibile e comunque non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della presente delibera, della fattura n. A2010-368987 ove non avesse già provveduto;
- 4) BT Italia YYYY corrisponderà in favore di XXXXXX la somma di € 200,00 (duecento,00) a mezzo assegno circolare a titolo di rimborso per spese di procedura, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera;

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a' mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

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

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997 n. 249, il presente atto può essere impugnato avanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 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'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente  
- F.to Enrico Paissan -