

DELIBERA N. 116/10/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BRAFA XXXX S.R.L./BT ITALIA
S.P.A.**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 dicembre 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed in particolare l'articolo 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'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2007;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 14 giugno 2010 (prot. n. 37040) con la quale la società YYYY s.r.l., nella persona del legale rappresentante XXXX, rappresentata e difesa dagli avv.ti Marco Romagna e Angela Giunta, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 12 luglio 2010 (prot. n. 43077), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 27 luglio 2010;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

VISTO il relativo verbale di udienza;

VISTA le note del 27 settembre 2010 (prot. nn. 56149 e 56151), con le quali la Direzione tutela dei consumatori ha richiesto alle società BT Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, documenti utili alla definizione della controversia;

PRESO ATTO che entrambe le Società non hanno fornito alcun riscontro alle predette richieste;

CONSIDERATO quanto segue:

.I Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante ha lamentato la sospensione del servizio voce e dati sulle due linee telefoniche nn. wwww e qqqq a sé intestate, l'indebita emissione di una fattura di euro 240,00 a titolo di contributi di disattivazione per recesso anticipato dal contratto nonché la mancata risposta a reclami ritualmente indirizzati a BT Italia. Ha chiesto, quindi, a questa Autorità adeguati indennizzi a ristoro dei disagi subiti.

In particolare, dall'istanza che ha introdotto il procedimento davanti alla Direzione tutela dei consumatori è emerso che:

i. in data 9 gennaio 2008 l'istante stipulava con BT Italia S.p.A. un contratto per l'erogazione di servizi voce e dati denominato "Vip Go" sulle due utenze in oggetto;

ii. in data 19 marzo 2009 l'istante inviava a BT Italia S.p.A. comunicazione di recesso dal contratto e contestuale richiesta di rientro in Telecom Italia S.p.A.;

iii. in data 19 maggio 2009 i servizi voce e dati sulle due utenze di cui sopra si interrompevano inspiegabilmente. Tale sospensione si protraeva per un periodo di quarantacinque giorni limitatamente al servizio voce e di centoventi giorni per il servizio dati;

iv. in data 4 giugno e 15 giugno 2009 la società XXXX inoltrava a BT Italia due reclami per i disservizi patiti, cui non aveva nessun riscontro;

v. solo in data 14 luglio 2009 giungeva a conclusione la procedura di rientro delle utenze *de quibus* nei sistemi di Telecom Italia, come documentato da Telecom tramite schermate del sistema Pitagora;

vi. da ultimo, la società istante si vedeva recapitare da BT Italia una fattura con scadenza 14 novembre 2009 ed importo pari a euro 240,00 corrispondenti a contributi di disattivazione per recesso anticipato, per i quali veniva inoltrato reclamo in data 5 novembre 2009.

.II Motivi della decisione.

I.i La sospensione dei servizi voce e dati.

Come emerso in sede istruttoria, l'utente è ricorso alla procedura di cessazione con rientro per il passaggio delle proprie utenze da BT a Telecom Italia, tramite rituale invio di moduli di recesso e rientro a BT. Ebbene, nel caso di specie la condotta di BT non è stata conforme a normativa.

In seguito alla ricezione della comunicazione di recesso e contestuale richiesta di rientro in Telecom in data 19 marzo 2010, infatti, BT avrebbe dovuto inserire immediatamente gli ordini a sistema, in modo da permettere l'inizio di quel dialogo fra operatore alternativo (in questo caso BT Italia) e Telecom strumentale al soddisfacimento della richiesta del cliente. Al contrario, BT Italia non ha dato seguito alle richieste del cliente se non oltre tre mesi dopo la richiesta dell'utente (cfr. schermate Pegaso prodotte da BT Italia). A fronte di una richiesta datata 19 marzo 2010, infatti, BT non notificava a Telecom la richiesta di recesso che in data 26 giugno 2010. Alla data del 19 maggio, giorno a partire dal quale ha lamentato la disattivazione completa di tutti i servizi che si sono protratti per quarantacinque in relazione ai servizi voce e per centoventi giorni per i servizi dati, l'utente risultava essere ancora cliente di BT, né detta Società ha fornito evidenze documentali idonee a scriminarne la condotta, sebbene questa Autorità abbia provveduto a richiedere ulteriori elementi. Si ritiene, quindi, che BT sia responsabile in ordine alle disattivazioni lamentate, fino alla data di inizio della gestione dei servizi da parte di Telecom Italia, ovvero il 14 luglio 2009.

Né a diversa conclusione si può giungere invocando, come BT ha tentato di fare in sede di produzione documentale, il contatto telefonico occorso in data 15 aprile 2009 con l'utente. La relativa registrazione, infatti, è solo un'ulteriore conferma della volontà dell'utente di abbandonare definitivamente i servizi con BT Italia, ugualmente ignorata dalla Società.

Si ritiene, pertanto, evidente e fondata la responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine alla sospensione dei servizi di cui sopra.

Come riferito dall'utente e mai controvertito da BT in sede di partecipazione procedimentale, le sospensioni hanno riguardato entrambe le linee telefoniche intestate alla società XXXX ed hanno avuto una diversa durata (45 giorni per i servizi voce e 120 per i servizi dati). In ordine al servizio voce l'interruzione ha coperto il periodo 19 maggio - 3 luglio 2009, mentre per il servizio dati l'interruzione è durata fino al 16 settembre 2009. Tenendo presente che entrambe le utenze sono passate definitivamente a Telecom Italia in data 14 luglio 2009, ne consegue che l'interruzione del servizio dati è imputabile a BT Italia fino a tale data, per un totale di 56 giorni (ovvero a partire dal 19 maggio). Sottraendo a tale ammontare le 72 ore previste dal § 5.2 in parola per l'eliminazione delle cause dei disservizi da parte di BT (da computare per ciascuna utenza), in considerazione del fatto che questi hanno interessato l'erogazione di quattro tipologie di servizi (traffico voce e dati su due utenze), si ritiene che la società BT sia responsabile per un totale di 212 giorni di disservizio, da indennizzarsi con euro 5,00 per ogni giorno di disservizio (cfr. § 6.2 della Carta dei servizi della Società).

I.ii I contributi di disattivazione per recesso anticipato.

L'utente ha esibito prova documentale dell'avvenuta conclusione con BT Italia del contratto "Vip Go" in data 9 gennaio 2008. Tale contratto, che prevedeva la somministrazione di servizi voce e dati, aveva una durata minima di dodici mesi come previsto dal § 2.2 delle Condizioni generali di contratto (nella versione in vigore all'epoca dei fatti). Ove l'utente avesse voluto recedere prima dei dodici mesi, avrebbe dovuto pagare l'importo dei canoni residui; diversamente, una volta decorso il termine minimo dei dodici mesi nessun onere economico sarebbe residuo in capo all'utente nel caso di disdetta, come espressamente previsto dal § 2.4 lett. c) delle predette Condizioni. Ebbene, risulta che la società XXXX s.r.l. ha inviato disdetta a BT Italia in data 19 marzo 2009, ovvero oltre due mesi dopo lo spirare del termine minimo annuale (ovvero il 9 gennaio 2009) previsto per il contratto. Ne consegue che, senza addentrarsi nel merito della conformità dell'importo addebitato alle disposizioni della legge 2 aprile 2007, n. 40 (cd. legge Bersani), nulla deve essere dovuto dall'utente, essendo la propria condotta assolutamente legittima. Non dovuti sono, quindi, i costi di disattivazione per recesso anticipato addebitati da BT all'utente nel novembre 2009, quantificati in euro 240,00 e regolarmente pagati dall'utente, che va perciò rimborsato.

I.iii La mancata risposta ai reclami.

L'utente, infine, ha lamentato la mancata risposta a due reclami inviati a BT Italia S.p.A. in data 4 giugno e 15 giugno 2009, aventi il medesimo oggetto, ovvero una richiesta di chiarimenti circa il mancato passaggio a Telecom Italia delle utenze *de quibus*. Ebbene, in proposito la Carta dei servizi di BT – applicabile anche al contratto oggetto della presente definizione – prevede un termine massimo di risposta ai reclami degli utenti quantificato in trenta giorni dal ricevimento (§ 6.1). Come documentato da parte istante, i due reclami di cui si discute sono stati ricevuti da BT in data 6 e 17 giugno 2009. Computando trenta giorni a partire da tali date, le risposte di BT sarebbero dovute pervenire all'utente rispettivamente entro il 5 ed il 17 luglio 2009. Poiché aventi il medesimo oggetto, tuttavia, dei due reclami inviati dall'utente deve essere considerato solo il primo. Si può indubbiamente sostenere che il passaggio delle utenze a Telecom Italia, avvenuto il 14 luglio 2009, costituisca un riscontro al reclamo presentato; il termine per la risposta, tuttavia, spirava prima del definitivo passaggio a Telecom, precisamente 9 giorni prima, che vanno, perciò, computati come base per l'indennizzo da mancata a risposta ai reclami.

Oltre al reclamo inviato a BT in ordine al mancato passaggio a Telecom Italia, l'utente ha allegato all'istanza un ulteriore reclamo inviato in data 5 novembre 2009 per chiedere chiarimenti sui costi di recesso addebitati dalla Società e pari ad euro 240,00. In questo caso, BT ha fornito una risposta al reclamo solo in sede di udienza avanti questa Autorità (non essendosi presentata all'udienza di conciliazione avanti la Camera di commercio di Siracusa), ovvero 234 giorni dopo la scadenza del termine posto in capo alla Società per la risposta, anch'essi da computare ai fini dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami

Ai sensi del successivo § 6.2 della Carta dei servizi, BT riconosce un "indennizzo di 5 euro per ogni giorno di ritardo" anche nei casi di mancata risposta ai

reclami. Si ritiene, pertanto, che tale indennizzo vada moltiplicato per i giorni di mancata risposta ai reclami inviati, ovvero 9 e 234 (per un totale di 243 giorni).

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa 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;

RITENUTO inoltre che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è svolto nella regione di residenza dell'utente, che lo stesso vi ha presenziato tramite un suo delegato e che non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dalla società XXXX s.r.l., è tenuta a corrispondere all'utente – a mezzo assegno o bonifico bancario – le seguenti somme:
 - a. in relazione alla sospensione dei servizi voce e dati, euro 5,00 per ogni giorno di sospensione (relativamente a ciascun servizio di ciascun'utenza) come previsto dal § 6.2 della Carta dei servizi della Società, per un totale di 212 giorni (45 giorni per il servizio voce nonché 56 giorni per il servizio dati su entrambe le utenze), per un ammontare complessivo di euro 1.060,00;
 - b. in relazione ai contributi di disattivazione per recesso anticipato non dovuti ma addebitati dalla Società, la somma di euro 240,00;
 - c. in relazione alla mancata risposta ai reclami, euro 5,00 per ogni giorno di mancata risposta come previsto dal § 6.2 della Carta dei servizi della Società, per un totale di 243 giorni, per un ammontare complessivo di euro 1.215,00.
2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, per i fatti di cui in premessa, a corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 quale rimborso delle spese da lui sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con Decreto legislativo 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.

Roma, 9 dicembre 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola