

DELIBERA N. 136/10/CIR

Definizione della controversia
Co.Mat. S.r.l. / BT Italia S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 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*", 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 recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

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 16 settembre 2009 (prot. n.72492), con la quale la Co.Mat. S.r.l., rappresentata e difesa dal dott. Sorrentino, 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. (di seguito, BT);

VISTA la nota del 10 dicembre 2009 (prot. n.92071), 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 di discussione in data 13 gennaio 2010;

UDITE entrambe le parti in audio conferenza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA, in particolare, la nota del 2 febbraio 2010 con la quale la società BT ha fornito ulteriore documentazione, in ossequio a quanto richiesto dall'Autorità in sede di audizione;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La Co.Mat. S.r.l. (già P.C.A. S.r.l.), intestataria dell'utenza telefonica n. xxxx, contesta nei confronti della società BT il malfunzionamento del servizio voce e dati, nonché il mancato rilascio della linea per il rientro in Telecom Italia S.p.A.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione è emerso che:

i. l'istante stipulava con la società BT un contratto business *Vip Easy* relativamente alle utenze n.yyyy, n. zzzz, n. xxxx e n. qqqq;

ii. con riferimento alla sola utenza oggetto di contestazione, e più precisamente quella relativa alla numerazione xxxx, l'istante lamenta dapprima il malfunzionamento del servizio voce e dati e successivamente il mancato rientro in Telecom Italia S.p.A. a seguito della richiesta del 17 luglio 2008.

Tutto ciò premesso l'istante chiede lo storno delle fatture emesse per tutto il periodo di malfunzionamento della linea voce e dati, la regolarizzazione della posizione attiva e contabile, la corresponsione di un equo indennizzo nonché il risarcimento dei danni derivanti dal predetto ritardo, oltre le spese di procedura.

La società BT Italia S.p.A., in sede di udienza e nelle successive dichiarazioni rese a seguito delle richieste formulate dall'Autorità nel corso dell'udienza, ha specificato che *“un primo guasto risulta aperto in data 19 novembre 2007 e chiuso in giornata. Il 27 febbraio 2009 l'utente segnala un disservizio in entrata sulla linea fax www, chiuso il successivo 29 febbraio. Il 7 aprile 2008 il cliente comunica un nuovo disservizio sulla linea fax che perdura sino al 14 aprile, data in cui si ha un intervento nella sede del cliente. L'unica segnalazione per il servizio voce e dati è dell'11 luglio 2008 che perdura 12 giorni (chiuso con intervento di Telecom in centrale). In data 2 aprile 2008 la società riceve una richiesta di subentro totale da CED S.r.l. a P.C.A. S.r.l. (poi divenuta Comat S.r.l.), evasa il 2 luglio 2009. Il 29 luglio 2008 l'utente richiede il decretamento delle linee con rientro in Telecom dell'utenza n. xxxx e la cancellazione dell'utenza n. yyyy. L'attività viene gestita. La stessa incontra dei problemi di sistema ed il rientro avviene il 5 marzo 2009. (schermata Pegaso) In data 26 novembre 2008 si forniva risposta alla lettera della Federconsumatori del precedente 19 novembre. In capo all'utente sussiste una morosità pari ad euro 6167,00”*. La Società, in ogni caso, ha formulato una proposta transattiva non accettata dalla parte.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, nei limiti di seguito specificati.

In via preliminare è opportuno chiarire che l'istanza presentata innanzi all'Autorità attiene a una sola delle utenze attivate con il gestore BT Italia S.p.A., precisamente la n. xxxx, unica a costituire oggetto della presente trattazione.

Giova, altresì, precisare che la richiesta di risarcimento formulata dalla Co.Mat. S.r.l. (già P.C.A. s.r.l.) non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare sia la quantificazione sia la liquidazione del danno (economico e morale) esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore e rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Tanto premesso, dalla documentazione prodotta dalla società BT si evince una responsabilità dell'operatore per aver espletato, in ritardo, (a) la procedura di subentro da C.E.D. a P.C.A.; (b) la richiesta di rientro dell'utenza in oggetto in Telecom Italia S.p.A.. Infine l'utente contesta (c) l'emissione di fatture, nonostante il malfunzionamento del servizio voce e dati, chiedendone lo storno.

Relativamente al punto (a) va rilevato che la richiesta di subentro da C.E.D. S.r.l. a P.C.A. S.r.l., inoltrata il 2 aprile 2008, è correttamente eseguita solo in data 2 luglio 2008 con un ritardo di novantuno giorni. La Società, tuttavia, non ha fornito alcuna valida giustificazione in merito a tale ritardo legittimando il riconoscimento, in favore dell'utente, di un equo indennizzo, in accoglimento di quanto richiesto nell'atto introduttivo.

Per quanto concerne il punto (b) relativo alla richiesta di rientro in Telecom Italia S.p.A., BT dichiara che a fronte dell'istanza del 17 luglio 2008, la Società ha provveduto, in pari data, a fornire il codice di migrazione al cliente. Dunque, la procedura si sarebbe arrestata alla fase 1, poiché il gestore *donating* Telecom Italia S.p.A. non avrebbe provveduto ad inserire sul portale Pegaso il relativo ordine. In una prima fase, quindi, la Società ha ritenuto di aver regolarmente espletato quanto di propria competenza. Ed infatti, con comunicazione del 26 novembre 2008, inviata alla Federconsumatori, la Società precisa *“in riferimento alla vostra segnalazione del 19 novembre 2008, relativamente al cliente P.C.A. S.r.l. desideriamo confermare che in data 17 luglio 2008 risultano essere stati forniti i codici di migrazione OLO, come da richiesta pervenuta. La informiamo, altresì, che ad oggi alcuna altra richiesta, da parte di Telecom, risulta pervenuta. Dunque le utenze sono ancora in nostra gestione”*. In ogni caso, nonostante l'operatore BT abbia ribadito la correttezza del proprio operato in relazione alla procedura di migrazione, in data 27 febbraio 2009 ha inserito sul sistema l'ordine di cessazione con rientro. Le predette azioni, intraprese dal gestore successivamente alla segnalazione della Federconsumatori, non sembrano confermare la volontà univoca del cliente di voler usufruire del codice di migrazione. Oltre tutto è la

stessa società BT a dichiarare che *“in data 29 luglio 2008 il cliente chiede il decremento delle linee con rientro in Telecom dell’utenza n. xxxx e la cancellazione dell’utenza n. yyyy”*. In effetti seppure in prima istanza non appare chiarita la volontà del cliente di migrare ovvero rientrare in Telecom, ogni dubbio viene fugato con la comunicazione inoltrata tramite la Federconsumatori in data 19 novembre 2008, cui segue l’avvio delle procedura standard di cessazione. In conclusione, in mancanza di ulteriori elementi di prova, il 19 novembre 2008 (data di inoltro della segnalazioni da parte della Federconsumatori) costituisce il momento dal quale decorrono i termini per quantificare il ritardo imputabile alla società BT la quale ha inserito nel sistema l’ordine di cessazione con rientro solo il 27 febbraio 2009.

In ultimo si chiarisce che, ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui ai punti a) e b) l’articolo 6.2 della carta dei servizi BT prevede che *“Nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a BT Italia agli obblighi espressamente previsti per i servizi fissi ai precedenti punti 5.1 e 5.2 e per i servizi mobili ai precedenti punti 5.1 e 6.1, il Cliente può chiedere a BT Italia un indennizzo di 5 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni. L’importo dovuto a titolo di indennizzo sarà imputato nel primo ciclo di fatturazione utile. Nei casi in cui il ritardo superi i 15 giorni, l’indennizzo sarà pagato in una misura che contempererà le richieste dell’abbonato con i limiti di risarcibilità del danno subito per colpa grave di BT Italia. L’indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno”*. Tuttavia, il computo della misura dell’indennizzo dovrà necessariamente prescindere dai massimali indicati, in quanto l’applicazione dei suddetti parametri viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, che presuppone una corrispondenza tra l’indennizzo erogato ed il pregiudizio subito. Pertanto l’indennizzo sarà quantificato, a prescindere dal massimale temporale fissato nella citata carta.

Infine, per quanto concerne il punto (c) l’utente chiede lo storno delle fatture emesse dalla società BT, nonostante il malfunzionamento del servizio voce e fax. In merito la Società ha fornito riscontro in relazione alle segnalazioni di guasto pervenute, ma le stesse attengono ad altre utenze, non oggetto del presente contenzioso. In particolare l’operatore dichiara che un primo guasto risulta aperto in data 19 novembre 2007 e chiuso in giornata. Il 27 febbraio 2009 l’utente segnala un disservizio in entrata sulla linea fax www, chiuso il successivo 29 febbraio; infine il 7 aprile 2008 il cliente comunica un nuovo disservizio sulla linea fax che perdura sino al 14 aprile. L’unica segnalazione relativa al malfunzionamento del servizio voce e dati è dell’11 luglio 2008 risolto dopo 12 giorni a seguito di un intervento di Telecom in centrale. L’istante, in ogni caso, si limita ad affermare un disservizio del servizio voce e dati a partire dal primo semestre 2008 senza fornire nessun’altro elemento che possa dimostrare il perdurare del disservizio lamentato (ad esempio, un reclamo o un sollecito di risoluzione del problema), né alcun chiarimento circa le fatture emesse dalla BT oggetto di contestazione. Oltre tutto in sede di audizione è stato richiesto ad entrambe le parti di fornire ulteriore documentazione a sostegno delle proprie pretese; ciononostante l’istante non ha prodotto null’altro. La Società, di contro, ha specificato tutti i trouble ticket aperti e chiusi con la risoluzione del problema che, in ogni caso, hanno interessato

utenze diverse da quella in esame. Alla luce di ciò, la richiesta di storno e/o rimborso delle somme addebitate dall'operatore può essere accolta benché limitata ai soli importi eventualmente fatturati dopo il rientro in Telecom Italia della linea n. xxxx.

CONSIDERATO che la società BT S.p.A. non ha fornito alcun elemento di prova in ordine al ritardo lamentato dal cliente nella procedura di subentro da C.E.D. a P.C.A. (ora Co.Mat. S.r.l.);

CONSIDERATO, altresì, che alla Società è imputabile la responsabilità per non aver tempestivamente gestito la volontà del cliente di rientrare in Telecom Italia S.p.A., a decorrere dalla data dell'11 novembre 2008;

RILEVATO che per i predetti ritardi l'operatore BT S.p.A. sarà tenuto a corrispondere, in favore dell'utente, un equo indennizzo ai sensi dell'articolo 6.2 della carta dei servizi;

RITENUTO, tuttavia, che il computo della misura dell'indennizzo dovrà necessariamente prescindere dal massimale temporale previsto dalla citata carta, in ossequio al principio di proporzionalità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 100,00 per spese procedura considerato che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione innanzi alla Camera di Commercio di Salerno ma non ha sostenuto spese per la partecipazione alla presente procedura;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

DELIBERA

1. In accoglimento parziale dell'istanza della società Co.Mat. S.r.l. (già P.C.A. S.r.l.), la società BT Italia S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a:

i. stornare le fatture eventualmente emesse dopo il rientro in Telecom Italia S.p.A. dell'utenza n. xxxx;

ii. liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, intestato all'istante:

- l'indennizzo pari ad euro 455,00 determinato moltiplicando l'importo di euro 5,00 per 91 giorni di ritardo nell'espletamento della procedura di subentro da C.E.D. a P.A.C. (2 aprile 2008 – 2 luglio 2008);

- l'indennizzo pari ad euro 1.000,00 determinato moltiplicando l'importo di euro 5,00 per 100 giorni di ritardo nell'espletamento della procedura di cessazione con rientro dell'utenza n. xxxx (19 novembre 2008 – 27 febbraio 2009), relativamente al servizio voce e dati;

iii. liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di euro 100,00 per le spese di procedura;

2. le sole somme determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3. 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.

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.

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

Roma, 17 dicembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Enzo Savarese

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola