

DELIBERA N. 140/10/CIR

Definizione della controversia
Ecomat s.r.l. / BT Albacom S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA 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'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";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS recante "Regolamento sulle procedure 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 7 novembre 2007 (prot. n. 66347/07/NA) con la quale la società Ecomat S.r.l., in persona del legale rappresentante pro-tempore sig. Mattana, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società BT Albacom S.p.A.;

VISTA la nota del 14 novembre 2007 (prot. n. U/68043/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione del 18 dicembre 2007;

VISTA la nota del 28 novembre 2007 (prot. n. 71374/07/NA) con la quale la Società istante ha richiesto il differimento dell'udienza di discussione, tenutasi in data 9 gennaio 2008;

VISTA la nota, anticipata a mezzo fax in data 4 gennaio 2008, con la quale la società BT Albacom S.p.A. ha prodotto memorie difensive comunicando, altresì, la propria indisponibilità a presenziare all'udienza di discussione;

PRESO atto della mancata costituzione della società BT Albacom S.p.A. nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

La società Ecomat S.r.l. nella propria istanza ha rappresentato quanto segue:

1. nel mese di luglio 2006 l'istante stipulava con l'operatore BT Albacom S.p.A. un contratto per la fornitura di servizi di telecomunicazioni relativamente alle utenze n. xxxx, n. yyyy e n. qqqq;
2. fin dall'inizio del rapporto si registravano malfunzionamenti al centralino aziendale, più volte segnalati all'Help Desk dell'operatore, che tuttavia non venivano correttamente gestiti dal gestore, tanto da comportare un blocco dell'attività d'impresa, perdurato per 10 giorni lavorativi;
3. nel mese di dicembre 2006 l'utente formulava richiesta di portabilità alla società Telecom Italia S.p.A., seguita da un sollecito del 9 gennaio 2007 all'operatore BT Albacom S.p.A.;
4. nonostante il persistere dei disservizi segnalati, l'operatore continuava ad emettere fatture nei confronti dell'utente, senza considerare, tra l'altro, la richiesta di portabilità precedentemente formulata;
5. nel mese di febbraio 2007 l'istante reiterava la richiesta di portabilità, espletata solo nel luglio 2007;

Per quanto esposto l'istante chiede: a) la declaratoria di inammissibilità, in quanto tardiva, della memoria difensiva prodotta dalla società BT Albacom S.p.A.; b) il rimborso delle somme corrisposte alla società BT Albacom S.p.A. per il periodo successivo alla richiesta di portabilità dell'utenza verso l'operatore Telecom Italia; c) lo storno di tutti gli importi fatturati e non corrisposti nel medesimo periodo; d) il riconoscimento di un equo indennizzo a ristoro del pregiudizio patito; e) il rimborso delle spese sostenute per l'espletamento dell'intera procedura; BT Albacom S.p.A. nella propria memoria difensiva, prodotta in data 4 gennaio 2008, ha dichiarato quanto segue:

1. nessuna segnalazione rilevante risulta pervenuta al Servizio Clienti della società relativa ai numerosi disservizi lamentati, se non quella riguardante il *trouble ticket* 1-821645807 dell'11 dicembre 2006, per isolamento totale, chiuso il successivo 20 dicembre;

2. per quanto concerne l'asserito ritardo nella portabilità delle numerazioni, presso il Servizio Clienti dell'operatore non risulta pervenuta alcuna richiesta formale di recesso o risoluzione contrattuale, salvo quella inoltrata dall'Avv. Etzo nel mese di aprile 2007;

3. in particolare, solo a seguito della suddetta comunicazione è stata processata la restituzione della linea a Telecom Italia S.p.A., conclusasi positivamente come dimostrato dalle schermate Pegaso, prodotte agli atti;

4. a fronte dei servizi forniti e conformemente alle disposizioni contrattuali, l'operatore vanta un credito nei confronti della società Ecomat S.r.l. nella misura di euro 2.468,48 per canoni, traffico e contributi;

Successivamente, all'udienza di discussione, le parti hanno reciprocamente formulato proposte transattive ai fini di un componimento amichevole della controversia, tuttavia, con nota del 26 febbraio 2008 (prot. n. 10757), la società Ecomat S.r.l. dichiarava di non aver raggiunto alcun accordo con la società resistente e, pertanto, insisteva nella richiesta di definizione della controversia con provvedimento dell'Autorità.

II. Motivi della decisione

In via preliminare va affrontata l'eccezione in ordine alla tardività della memoria difensiva prodotta BT Albacom S.p.A., sollevata dalla Ecomat S.r.l., in quanto la stessa sarebbe pervenuta oltre il termine previsto dal Regolamento. Sul punto si evidenzia che, ai sensi dell'articolo 16 comma 2 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS, *“le parti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, fino a 5 giorni prima dall'udienza”*. Pertanto gli scritti difensivi oggetto di contestazione sono stati regolarmente prodotti entro il termine suddetto, essendo pervenuti a mezzo fax presso la Direzione in data 4 gennaio 2008, deposito di cui viene data contezza alla parte istante in sede di audizione, svoltasi il successivo 9 gennaio. Pertanto le memorie prodotte da BT Albacom S.p.A. sono da considerarsi ricevibili e, dunque, rilevanti per la definizione della controversia.

Va evidenziato, peraltro, che in ogni caso alla parte istante è stata garantita la facoltà di presentare, successivamente all'udienza di discussione, ulteriori controdeduzioni in merito alle dichiarazioni rese dalla resistente.

Tanto premesso saranno di seguito analizzate le ulteriori istanze formulate dalla società Ecomat S.r.l. per accertarne la relativa fondatezza.

In ordine alle somme addebitate dalla BT Albacom S.p.A. nei conti n. A2006 – 896326, n. A2007 – 54828, n. A2007 – 135926 a titolo di canone, traffico e contributi.

La richiesta di rimborso formulata dalla parte istante non risulta meritevole di accoglimento. A ben vedere, infatti, la società Ecomat S.r.l. ha inoltrato, in data 4 dicembre 2006, un fax al Servizio Clienti di Telecom Italia S.p.A. avente ad oggetto la richiesta di portabilità dell'utenza n. qqqq; a tale comunicazione segue una lettera di sollecito, indirizzata a BT Albacom e datata 9 gennaio 2007, con la quale l'istante reitera la richiesta formulata nella precedente corrispondenza. La citata documentazione, prodotta agli atti dalla Ecomat S.r.l., non soddisfa i presupposti fissati

dalle disposizioni regolamentari vigenti all'epoca dei fatti ai fini dell'individuazione di ipotesi di responsabilità in capo all'operatore per il ritardo nel rilascio della linea. In effetti, come specificato dall'articolo 4 comma 3 della delibera n. 4/CIR/99, *“Il cliente che intenda richiedere la Service Provider Portability comunica per iscritto, con raccomandata A/R, la sua decisione all'operatore Donating. In alternativa, la volontà in equivoca del cliente di interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore Donating e di instaurare, usufruendo della Service Provider Portability, un rapporto contrattuale con l'operatore Recipient, può essere rappresentata anche da quest'ultimo avvalendosi di supporto informatico e, in ogni caso, secondo le forme previste dall'ordinamento giuridico”*. Nel caso di specie nessuna delle due condizioni risulta verificatasi, in quanto il cliente non ha provveduto a formalizzare la richiesta di recesso nei confronti della società BT Italia S.p.A. (Donating) se non con la comunicazione del 27 febbraio 2007, né l'operatore Recipient (Telecom Italia S.p.A.) ha dato evidenza della inequivocabile volontà della Ecomat S.r.l. di interrompere il vigente rapporto contrattuale.

Per quanto detto, gli importi addebitati nelle fatture sopra menzionate non possono costituire oggetto di rimborso, considerato che le date di emissione delle stesse risultano antecedenti alla effettiva richiesta di disdetta.

A tal proposito giova chiarire che la richiesta di portabilità di Ecomat S.r.l. può considerarsi effettivamente resa con la lettera del 27 febbraio 2007, pervenuta presso la sede dell'operatore il successivo 6 marzo, con la quale l'avv. Etzo, a nome della società istante, specifica la richiesta di risoluzione contrattuale e di portabilità delle utenze in oggetto. Non merita accoglimento, sul punto, l'assunto della società BT Albacom secondo cui *“solo a seguito della richiesta pervenuta a mezzo avvocato nell'aprile del 2007 è stata processata la cessazione della linea con restituzione a Telecom Italia S.p.A.”*. La nota pervenuta a mezzo fax l'11 aprile 2007, cui fa riferimento la resistente, costituisce infatti un mero sollecito relativamente a quanto già formalmente richiesto con la lettera del 27 febbraio 2007.

In conclusione, allora, è dalla data di ricezione da parte della società BT Albacom di tale comunicazione (*ergo* il 6 marzo 2007) che può considerarsi sopravvenuto l'obbligo per l'operatore di esplicitare la procedura che consente il rilascio della linea e l'attivazione del servizio con altro gestore.

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, per verificare la corretta gestione da parte di BT della procedura di portabilità occorrerà far riferimento al periodo intercorrente tra il 6 marzo 2007 ed il 23 maggio 2007 (data di notifica dell'espletamento di tutte le attività interne per la fornitura della Service Provider Portability, come si evince dalla schermata Pegaso, prodotta dalla BT).

Rispetto a ciò l'articolo 7, comma 2, della già menzionata delibera n. 4/CIR/99 stabilisce che *“il termine per la realizzazione della Service Provider Portability non deve superare, di norma, 15 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta”*. In attuazione della citata disposizione regolamentare può ritenersi che la società BT abbia espletato la procedura richiesta con un ritardo di 64 giorni e, pertanto, sia tenuta a rimborsare o stornare le somme addebitate quale corrispettivo per il servizio

successivamente a tale termine, nonché a corrispondere alla Ecomat S.r.l. un equo indennizzo per il ritardo nel rilascio della linea.

A tal fine va precisato che il computo dell'indennizzo avverrà tenendo conto del parametro di cui all'articolo 6.2 della Carta dei Servizi di BT Albacom S.p.A., secondo cui *“Nei casi in cui il ritardo superasse 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 Albacom. L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno”*.

Per quanto concerne, poi, la richiesta di indennizzo relativamente al malfunzionamento della linea telefonica, può ritenersi che lo stesso sia perdurato dieci giorni solari, così come riconosciuto dalla stessa BT Albacom, e che pertanto, escluso il periodo massimo previsto.

RITENUTO che la responsabilità per il ritardo nella fornitura della *Service Provider Portability* sia imputabile alla società BT Albacom S.p.A., che pertanto sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo, da computarsi in applicazione dell'articolo 6.2 della Carta dei Servizi;

RITENUTO, altresì, che la medesima società sia tenuta a corrispondere un equo indennizzo per il periodo di malfunzionamento della linea telefonica in oggetto;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 376,74, di cui:

- i. euro 276,74 quale somma degli importi di euro 148,70 (costo per biglietto aereo Cagliari-Napoli) e di euro 128,04 (computato moltiplicando l'indice di euro 0,33 secondo le tabelle tariffarie ACI e n. 382, quale distanza chilometrica totale percorsa dall'istante per raggiungere la città di Cagliari nelle due occasioni dell'esperimento del tentativo di conciliazione e per recarsi all'aeroporto);
- ii. euro 100,00 quale rimborso forfettario delle spese sostenute dall'utente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, in considerazione del fatto che lo stesso ha presenziato ad entrambe;

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

la società BT Albacom S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata in data 7 novembre 2007 dalla società Ecomat S.r.l., è tenuta a:

- stornare tutti gli importi fatturati successivamente alla data del 6 marzo 2007;

- corrispondere l'indennizzo di euro 1.000,00 calcolato secondo il parametro di cui all'articolo 6.2 della Carta dei Servizi di BT Albacom S.p.A.;
- corrispondere l'indennizzo di euro 150,00 per il periodo di malfunzionamento delle tre linee telefoniche, perdurato 10 giorni e calcolato in applicazione dell'articolo 6.1 della Carta dei Servizi di BT Albacom S.p.A. (euro 5 per ogni giorno di malfunzionamento, considerato che il disservizio è inferiore a 15 giorni);
- le somme così determinate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, oltre all'importo di Euro 376,74 per spese di procedura, così come indicato in premessa;

La società Ecomat S.r.l. sarà tenuta a corrispondere alla società BT Albacom S.p.A. ogni importo addebitato precedentemente alla data del 6 marzo 2007 ed eventualmente non ancora corrisposto;

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 179/03/CSP.

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 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 attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola