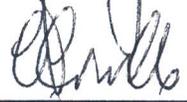
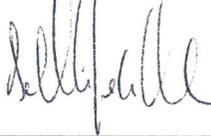
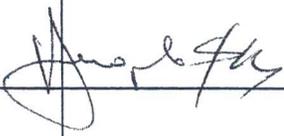


Deliberazione n° 41 del 5/12/13

OGGETTO: Definizione controversia ----- - BT Italia spa.

L'anno DUEMILATREDICI, il giorno 5 alle ore 18,25 del mese di NOVEMBRE, nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

IL CORECOM MOLISE

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";

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 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data in data 8/4/2013 prot. n.421/COM/13, con la quale la sig.ra _____ in qualità di legale rappresentante della _____ la ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro le società BT Italia spa;

VISTA la nota prot. 421/COM/2013 del 08/05/2013 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione e la data per l'udienza al 24/5/2013;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO CHE:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- a) Con istanza depositata a questo Corecom il 08/4//2013 prot. n. 421/COM/13 la sig.ra _____ a legale rappresentante della _____ con sede legale in _____ e punto vendita _____ (IS) SS.85 venafra ha chiesto al Corecom Molise la definizione della controversia insorta contro BT Italia per interruzione del servizio telefonico _____ al proprio _____ Concludeva chiedendo la definizione della controversia.
- b) Con nota prot.421/COM/13 del 8/5/2013 il Corecom ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento con l'invito a comparire all'udienza del 24/05/2013 ore 9,30 presso la propria sede.
- c) L'istante e Bt Italia non hanno prodotto memorie difensive;
- d) All'udienza risultava presente solo parte istante che si riportava a tutto quanto dedotto nell'istanza introduttiva del procedimento.
- e) Pertanto non potendosi raggiungere alcun accordo per mancanza della controparte, il procedimento è stato inviato al Comitato per la definizione.

2. Motivi della decisione.

Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

...nel merito.

Sulla interruzione della linea telefonica.

L'istante in data 25/5/2012 ha sottoscritto un contratto di abbonamento al servizio telefonico con BT Italia spa. Il 30/6/2012 la linea si interrompe ed i servizi telematici ad essa collegati come il telecontrollo, bancomat, internet, fonia ecc. vengono isolati con gravissime ripercussioni economiche sull'attività commerciale del distributore di carburanti. Seguiva reclamo per guasto (tiket n. 2012106006) al call center BT senza alcuna risposta. In data 2/7/2012 installa un apparato presso la sede dell'attività con il quale però il servizio funziona solo in uscita e non in entrata. In pari data invia nuovo reclamo al Call center BT (ticket n.20120106544) per avere la piena funzionalità della linea senza alcun riscontro. Dopo alcuni giorni invia ulteriore reclamo (tiket 20120108198) e BT comunica che Telecom avrebbe sbagliato l'allineamento della linea per cui bisognava rientrare immediatamente nell'operatore originario. In conclusione l'istante è rientrato in Telecom il 13/7/2012.

Dalla narrazione dei fatti accaduti emerge la precisa responsabilità di BT Italia nel causare l'interruzione della linea dal 30/6/2012 al 12/7/2012. Poiché BT Italia non ha partecipato minimamente alla controversia in oggetto sia in fase conciliativa che attuale, in mancanza di giustificazioni non si può che confermare la contestazione della ai sensi dell'art.115 comma 1 c.p.c.

Per tali motivi BT Italia va condannata al pagamento di un indennizzo commisurato al periodo di effettiva sospensione del servizio ossia dal 30/6/2012 al 12/7/2012: 13 gg.x 5,00 €/gg = €.65,00 (art.5 Regol. Agocom) raddoppiato in quanto utenza business e quindi pari ad €.130,00 per la fonia e €.130 per il servizio trasmissione dati e ADSL. (art.12 comma 2 Regol. Agocom).

Sulla mancata risposta ai reclami

A riguardo rileva, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta.

In caso di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile. Nel caso in esame all'utente gli è stato impedito l'esercizio del suo diritto di essere *ascoltato, di dialogare e di essere in contraddittorio con il gestore*, in violazione alle norme vigenti in materia (art.11, comma 2, della delibera Agcom 179/03/CSP).

Pertanto per tale motivo l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*", anche in quanto inadempimento contrattuale. Per la determinazione dello stesso si applica alla fattispecie il parametro previsto dall'art.11 dell'Allegato A secondo il quale: "*1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Nel caso di specie l'utente ha inviato il primo reclamo in data 30/06/2012 all'Call Center BT come da tiket sopraindicati segnalando il malfunzionamento del servizio senza avere alcun riscontro neppure in sede di udienza di definizione del 24/5/2013 dove l'operatore è risultato altresì assente. Per tale motivo va condannato al pagamento di un indennizzo di €. 1/gg dal 8/4/2013 al 24/5/2013; sono gg. 330-30 gg. previsti dall'art. 6 della Carta servizi BT Italia spa = gg. 300x€.1,00/gg.= €.300,00 ai sensi dell' art. 11 Regolamento Agcom Del.73/11/COM.

Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, e previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto della totale assenza ne procedimento sia conciliativo che definitorio, si ritiene congruo liquidare l'importo di €. 200,00 a carico di BT Italia spa per rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

In conclusione disattesa ogni altra richiesta, l'istanza avanzata dalla soc. Mavila srl va accolta come in motivazione esposti e pertanto

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza avanzata della soc. _____ e di condannare BT Italia spa al pagamento dei seguenti indennizzi:
 - €. 260,00 per interruzione del servizio malfunzionamento ADSL;
 - €. 300,00 per mancata risposta ai reclami;
 - €. 200,00 per rimborso spese di procedura di 1^ e seconda istanza.
2. di notificare il presente provvedimento alle parti, trasmetterlo all'AGCOM e pubblicarlo sul sito web del Corecom Molise.

Le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia al soddisfo.

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.

BT ITALIA spa dovrà adempiere la presente delibera entro gg. 60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare altresì, a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 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.

Il Responsabile del procedimento di Definizione

Dr. Francesco Colucci

Il Direttore

dr. Giuseppe Rossi



IL PRESIDENTE

Avv. Federico Liberatore

La presente delibera è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura ed è composta di n. 5 fogli scritti fronte retro compresa la presente.

Campobasso, 5/12/2013



Il Direttore
Dr. Giuseppe Rossi

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Giuseppe Rossi", written over the typed name.