

**REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA**  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Delibera numero 31 /2012**

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 9 maggio 2012

**OGGETTO**

**Definizione della controversia geom. ~~Corrado Boschin~~ /BT Italia S.p.A..**

COMITATO

1. Paolo FRANCIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO
5. Paolo PANONTIN

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
	X
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

## IL COMITATO

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" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, di seguito "Accordo quadro 2008";

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A;

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA l'istanza presentata dal geom. **Gennaro Bertoldi** (in atti con prot. n. VC/3806/11), con la quale ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.A. (di seguito, "BT Italia");

VISTA la nota di data 14 giugno 2011, prot. n. VC/3809/11, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota di data 21 ottobre 2011, prot. n. VC/6722/11, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia convocata per il giorno 14 novembre 2011;

UDITA la parte ricorrente nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il ricorrente, geom. **Gennaro Bertoldi**, assistito e rappresentato dall'avv. **Lucio Pietto**, ha lamentato una serie di disservizi quali la disattivazione dell'utenza telefonica **0421/957911**, il mancato rilascio della stessa in favore di Telecom Italia S.p.A., l'omessa informativa sulle modalità per il rientro con il precedente gestore nonché la mancata risposta a reclami ritualmente indirizzati a BT Italia. Ha chiesto, quindi, a questa Autorità adeguati indennizzi e danni a ristoro dei disagi subiti.

In particolare, con l'istanza introduttiva del procedimento di definizione l'istante ha rappresentato:

1) di aver stipulato, in data 15 novembre 2010, un contratto telefonico con BT Italia per l'attivazione del servizio VIP Club sull'utenza telefonica [REDACTED] a servizio della propria attività professionale;

2) di aver esercitato - con raccomandata A/R del 23 novembre 2010, regolarmente ricevuta dall'operatore in data 9 dicembre 2010 - formale recesso dal contratto entro il termine di dieci giorni lavorativi, in conformità alle disposizioni della normativa di settore e a quanto espressamente previsto dal documento contrattuale denominato *"richiesta di attivazione servizio VIP Club"* del 15 ottobre 2010 avendo cura, poi, di inoltrarlo successivamente anche via fax.

A detta del ricorrente, accadeva, però, che BT Italia, *"senza attendere il decorso del suindicato termine per la consumazione del diritto di ripensamento, procedesse con la disattivazione dell'utenza dal precedente gestore Telecom Italia S.p.A."*.

Il geom. [REDACTED], quindi, rimasto senza linea telefonica, chiedeva all'operatore convenuto, con lettera raccomandata A/R del 6 dicembre 2010, di porre in essere le iniziative necessarie per il rientro dell'utenza con il precedente gestore non senza evidenziare il disagio e il pregiudizio che tale situazione arrecava all'attività libero professionale svolta.

Tale richiesta, così come quella successiva del 30 dicembre 2010, rimaneva, però, priva di riscontro.

Il ricorrente proponeva, quindi, istanza al Co.Re.Com. FVG per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione la cui udienza, già fissata per il giorno 25 febbraio, veniva posticipata, su motivata richiesta dell'operatore convenuto, al 15 aprile 2011.

Medio tempore e, più precisamente, il giorno 11 aprile 2011 il ricorrente presentava istanza di provvedimento temporaneo ex art. 5 della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, di guisa che nell'ambito degli instaurati procedimenti BT Italia asseriva, per la verità in maniera contraddittoria, che:

- *"il motivo che osta il mancato rilascio dell'utenza deriva dal gestore di riferimento"* e, a tal fine, allegava le schermate del sistema Albapegaso, *"da dove si evince che l'attivazione della NP della numerazione oggetto del provvedimento è in gestione presso il gestore di riferimento dal 27.11.2010"* (mail di data 29 aprile 2011 in risposta alla richiesta di elementi istruttori formalizzata a seguito della presentazione dell'istanza di provvedimento temporaneo);

- *"come da richiesta cliente, abbiamo provveduto a chiedere il rientro dell'utenza [REDACTED] in Telecom Italia già dal 27 novembre 2010, come risulta dalle schermate Pegaso..."*, salvo concludere che *"il motivo del ritardo non sia da imputare a BT Italia"* (mail di data 28 e 29 aprile 2010 pervenute in vista dell'incontro di conciliazione).

A stretto giro di posta replicava il ricorrente declinando, in sintesi, la somma offerta dall'operatore convenuto (risposta di data 28 aprile 2011) e chiedendo al Co.Re.Com. FVG di acquisire elementi istruttori nei confronti di Telecom Italia volti a chiarire le ragioni del mancato rientro dell'utenza di cui trattasi con il precedente gestore (lettera di data 29 aprile 2011).

Con nota di data 2 maggio 2011 il Co.Re.Com. FVG, preso atto della prospettazione riferita da BT Italia, chiedeva a Telecom Italia elementi utili in merito alla posizione del geom. Bertolo, la cui gestione, secondo quanto riferito dall'operatore convenuto, pareva essere stata più volte ma inutilmente sollecitata a Telecom stessa.

Da par suo, Telecom Italia riferiva laconicamente di aver *"inviato in data odierna la richiesta all'olo per il rilascio della risorsa"* (mail di data 3 maggio 2011) mentre nei confronti di BT Italia veniva emesso provvedimento temporaneo per il rilascio dell'utenza in favore del precedente gestore (successivamente segnalato all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per inottemperanza dell'operatore convenuto).

Il ricorrente presentava, quindi, istanza di conciliazione anche nei confronti di Telecom Italia che

nell'udienza del 14 giugno 2011 confermava l'avvenuta riattivazione della linea telefonica in oggetto e chiudeva bonariamente la controversia.

Con mail del 20 luglio 2011 Telecom Italia riferiva che "il cliente risultava rientrato in Telecom il 10/06 ma in data in 7/7 ha effettuato la migrazione verso altro gestore".

Dopo aver chiuso negativamente l'udienza di conciliazione, il ricorrente presentava a questa Autorità un'istanza di definizione della controversia chiedendo "accertata la responsabilità di BT Italia spa per il disagio arrecato al geom. ~~XXXXXX~~ a seguito della disattivazione dell'utenza telefonica e del mancato rilascio della stessa e ritenuta la colpa grave di BT Italia spa in ragione dell'omessa adozione di ogni iniziativa utile al ripristino del servizio telefonico" di "condannarsi BT Italia alla corresponsione in favore del geom. ~~XXXXXX~~:"

1) "di un equo indennizzo per":

- a) "disattivazione del servizio in violazione del diritto di ripensamento";
- b) "il mancato rilascio dell'utenza dal 15.11.2011 (rectius, 2010) ad oggi";
- c) "l'omessa informativa all'utente sulle modalità per il rientro in Telecom";
- d) "l'omessa risposta ai reclami con plurime racc. a/r"
- e) "la possibile perdita del numero telefonico che l'utente ha in uso dal 1987".

2) "della somma di € 10.000,.. a titolo di risarcimento del danno ingiusto collegato alla perdita di clientela e alla diminuzione di fatturato nel periodo di isolamento telefonico"

3) "alla refusione delle spese legali di cui alla presente procedura che si quantificano in € 1.500,00 oltre oneri ovvero alla refusione della diversa somma ritenuta di giustizia".

In riscontro alla comunicazione di avvio del procedimento il ricorrente inviava una memoria con la quale ribadiva le proprie posizioni rinnovando le richieste già avanzate in sede di istanza, mentre in vista dell'udienza di discussione della controversia l'operatore si rendeva disponibile a definire bonariamente la controversia e, a tal fine, proponeva una nota di credito a storno di tutte le fatture emesse nonché la somma, a saldo e stralcio, di € 1.200,00 per i disservizi verificatisi sull'utenza telefonica in oggetto.

Da ultimo, in riscontro ad analoga richiesta del Co.Re.Com FVG, pervenivano da Telecom Italia le integrazioni istruttorie riguardanti la posizione del ricorrente sul DN ~~0434057010~~ con allegate le schermate del sistema Pitagora (documentazione acquisita agli atti).

## II. Motivi della decisione

Come detto, le doglianze avanzate dalla ricorrente nell'ambito dell'instaurato procedimento definitorio riguardano diversi profili in relazione ai quali ha chiesto la corresponsione:

1) di un indennizzo per:

- a) "disattivazione del servizio in violazione del diritto di ripensamento";
- b) "il mancato rilascio dell'utenza dal 15.11.2011 (rectius, 2010) ad oggi";
- c) "l'omessa informativa all'utente sulle modalità per il rientro in Telecom";
- d) "l'omessa risposta ai reclami con plurime racc. a/r"
- e) "la possibile perdita del numero telefonico che l'utente ha in uso dal 1987".

2) "della somma di € 10.000,.. a titolo di risarcimento del danno ingiusto collegato alla perdita di clientela e alla diminuzione di fatturato nel periodo di isolamento telefonico"

3) "alla refusione delle spese legali di cui alla presente procedura che si quantificano in € 1.500,00 oltre oneri ovvero alla refusione della diversa somma ritenuta di giustizia".

II.i – La “disattivazione del servizio in violazione del diritto di ripensamento” e “il mancato rilascio dell’utenza dal 15.11.2011 (rectius, 2010) ad oggi”.

In merito ai predetti profili, che vanno trattati *in unum* per verificare la conformità o meno della condotta di BT Italia alla normativa di settore, è necessario esaminare la vicenda portata all’attenzione di questa Autorità nei suoi aspetti incontrovertibili e oggettivi.

Ora, non vi è dubbio che il ricorrente ha stipulato, in data 15 novembre 2010, un contratto telefonico con BT Italia per l’attivazione del servizio VIP Club sull’utenza telefonica ~~0431/957210~~ e che il medesimo ha esercitato, con raccomandata A/R del 23 novembre 2010, regolarmente ricevuta dall’operatore in data 9 dicembre 2010, formale recesso dal contratto entro il termine di dieci giorni lavorativi, così come espressamente previsto dal documento contrattuale denominato “richiesta di attivazione servizio VIP Club” del 15 ottobre 2010 (recesso trasmesso anche via fax).

Risulta poi documentalmente provato che in data 29 novembre 2010 veniva inserita una richiesta di attivazione standard Npg da parte di BT Italia S.p.A. con DAC (data espletamento ordine) prevista al 13 dicembre 2010.

Detta circostanza è confermata sia dalla schermata del sistema AlbaPegaso prodotta da BT Italia (alla quale, però, l’operatore convenuto si richiama per comprovare una circostanza diversa e cioè che vi sarebbe stata una richiesta di rientro dell’utenza ~~0431/957210~~ in Telecom Italia “già dal 27 novembre 2010”) sia dalle schermate del sistema Pitagora prodotte da Telecom Italia.

Dalle schermate Pitagora si evince, però – e il dato è incontrovertibile – che la richiesta di attivazione standard Npg da parte di BT Italia S.p.A. con DAC (data espletamento ordine) prevista al 13 dicembre 2010 è stata rifiutata e annullata da Telecom Italia con la motivazione “non solo disponibili percorsi di rete di accesso”.

In sostanza, le schermate prodotte da Telecom Italia, se, da un lato, smentiscono l’affermazione di BT Italia circa il fatto che “come da richiesta cliente, abbiamo provveduto a chiedere il rientro dell’utenza ~~0431/957210~~ in Telecom Italia già dal 27 novembre 2010, come risulta dalle schermate Pegaso...”, dall’altro confermano le altre e diverse deduzioni di BT Italia a mente delle quali “il motivo che osta il mancato rilascio dell’utenza deriva dal gestore di riferimento...omissis...da dove si evince che l’attivazione della NP della numerazione oggetto del provvedimento è in gestione presso il gestore di riferimento dal 27.11.2010”.

In sostanza, ma di ciò vi è prova in atti, l’utenza telefonica di cui si discute non è mai passata sui sistemi di BT Italia posto che la richiesta di attivazione inoltrata a Telecom Italia è stata dalla stessa annullata con la causale anzidetta. *Rebus sic stantibus*, né la disattivazione del servizio né il disservizio del “mancato rilascio dell’utenza dal 15.11.2011 (rectius, 2010) ad oggi” sono imputabili a BT Italia proprio perché la linea è sempre rimasta in carico al gestore di riferimento.

Tale conclusione non deve, però, far oscurare un ultimo aspetto che riguarda, in particolare, la gestione da parte di BT Italia del ripensamento esercitato dal ricorrente nei termini e secondo le modalità previste dalla normativa di settore.

Si osserva, *incidenter tantum*, che attesa l’universalità del diritto di ripensamento garantito al cliente l’Autorità per le Garanzie ha previsto una serie di accorgimenti per attuare con il minimo disservizio il diritto di ripensamento indipendentemente dalla specifica procedura di passaggio coinvolta (cfr. consultazione pubblica di cui alla delibera AGCOM n. 31/11/CIR).

Detto questo, si osserva che nel caso in esame BT Italia, in qualità di operatore *recipient*, non ha dato prova di aver svolto alcuna attività necessaria per il ripristino della configurazione precedente o, meglio, di aver gestito in maniera attiva il diritto di ripensamento inserendo l’ordine a sistema così da permettere l’inizio di quel dialogo fra operatore alternativo (in questo caso BT Italia) e Telecom Italia strumentale al soddisfacimento della richiesta del cliente.

Di fatto, BT Italia, come ha dato seguito alla richiesta di attivazione, avrebbe dovuto prender in carico

anche la comunicazione di ripensamento del ricorrente e darle esecuzione.

Non avendo, sul punto, fornito evidenze documentali idonee a scriminarne la condotta, si ritiene evidente e fondata la responsabilità della società BT Italia per non aver collaborato diligentemente nella gestione del ripensamento del ricorrente così da renderlo effettivo.

Per tale ragione l'utente ha diritto ad un indennizzo da disservizio per ogni giorno di ritardo nella lavorazione del ripensamento, per il periodo compreso tra il 9 dicembre 2010 e il 10 giugno 2011, giorno di ripristino della linea da parte di Telecom, per complessivi 183 giorni, da indennizzarsi con € 5,00 per ogni giorno di disservizio, per complessivi € 915,00 (novecentoquindici/00).

Il.ii Per quanto riguarda, invece, le doglianze relative all'*"omessa informativa all'utente sulle modalità per il rientro in Telecom"* e all'*"omessa risposta ai reclami con plurime racc. a/r"*, doglianze da trattare in uno, le stesse meritano di essere accolte.

E' provato per *tabulas* che il ricorrente ha trasmesso due reclami, il primo in data 6 dicembre 2010 inviato via fax e il secondo in data 30 dicembre 2010, aventi il medesimo oggetto, senza, peraltro, ottenere alcun riscontro.

Ebbene, in proposito la Carta dei servizi BT – applicabile anche al contratto oggetto della presente definizione – prevede un termine massimo per la risposta ai reclami degli utenti quantificato in trenta giorni dal ricevimento (par. 6.1). Come documentato da parte istante, i due reclami di cui si discute sono stati ricevuti da BT rispettivamente il 6 e il 30 dicembre 2010. Poiché aventi il medesimo oggetto, tuttavia, dei due reclami inviati dall'utente, si ritiene di considerare solo il primo.

Computando trenta giorni a partire dalla data del primo reclamo (inviato e ricevuto il 6 dicembre 2010), la risposta di BT sarebbe dovuta pervenire all'utente entro il 5 gennaio 2011. Ora, a parere di chi scrive, BT ha fornito una risposta al reclamo solo con l'invio delle deduzioni fornite da BT Italia il 28 aprile 2011 in funzione della udienza di conciliazione.

Ai sensi del successivo par. 6.2 della Carta dei servizi, BT Italia riconosce un *"indennizzo di euro 5 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 al reclamo, ovvero per 113 giorni, per un totale di € 565,00 (cinquecentosessantacinque/00).

Il.iii Per quanto riguarda *"la possibile perdita del numero telefonico che l'utente ha in uso dal 1987"*, la richiesta dell'istante va respinta poiché l'ipotizzato evento non si è verificato.

Il.iv Parimenti, non possono essere accolte le ulteriori due richieste di riconoscimento *"della somma di € 10.000,00 a titolo di risarcimento del danno ingiusto collegato alla perdita di clientela e alla diminuzione di fatturato nel periodo di isolamento telefonico"* e di *"refusione delle spese legali di cui alla presente procedura che si quantificano in € 1.500,00 oltre oneri ovvero alla refusione della diversa somma ritenuta di giustizia"*, per il duplice ordine di ragioni.

In primo luogo, si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare 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"*. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

In secondo luogo, anche il *petitum* in ordine alla refusione delle spese legali non può trovare accoglimento in questa sede, tenuto conto dei poteri di definizione spettanti a questa Autorità alla luce delle vigenti disposizioni in materia di controversie tra utenti finali e operatori.



8. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 *"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"*.

9. La BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

10. 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.

11. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -

IL PRESIDENTE

- Paolo FRANCA -

IL COMMISSARIO RELATORE

- Avv. Paolo PANONTIN -