

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 33/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 10 maggio 2013

OGGETTO

Definizione della controversia IOsystems S.r.l./Bt Italia S.p.A.

COMITATO

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

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
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 "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 per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

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'Agcom 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) (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom 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 dalla società IOsystems S.r.l. (agli atti con prot. n. VC/8385/11) 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, per brevità, "BT");

VISTA la nota di data 30 dicembre 2011, prot. n. VC/8791/, 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;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ricorrente, IOsystems S.r.l., in persona del suo legale rappresentante sig. Zoratti, intestataria dell'utenza telefonica n. 041 234567, ha contestato la sospensione del servizio voce e Adsl perpetrata dalla società BT, in seguito alla mancata interruzione della procedura di migrazione da Telecom Italia S.p.A.

In particolare, la ricorrente aderiva il 12 luglio 2011 ad una proposta di BT per migrare l'utenza da Telecom con il contratto denominato "VIP Club".

Riferiva, tuttavia, la ricorrente di aver specificato di non voler in alcun modo l'attivazione del servizio Voip per esigenze professionali e di aver espressamente condizionato la sua adesione contrattuale al mantenimento delle linee tradizionali.

Il 30 settembre 2011 la ricorrente riceveva la visita di due tecnici BT incaricati di eseguire le operazioni necessarie al passaggio dell'utenza societaria da Telecom a BT apprendendo, in tale circostanza, che,

contrariamente a quanto richiesto, il passaggio sarebbe avvenuto non su linea tradizionale ma con sistema Voip.

In ragione di un tanto, la IOsystems rifiutava l'intervento dei tecnici BT facendo constare, nel rapporto di servizio, che *"il cliente, come ripetutamente riferito al call center, disdice il contratto (anche perché non firmato)" in quanto non può assolutamente passare la fonia in Voip ed ha necessità di accesso al router per una costante apertura/chiusura di porte. Riferita problema al sig. -omissis- il quale mi ha detto di sospendere/annullare l'intervento"*.

Il giorno stesso inviava, via fax, un reclamo all'operatore invitandolo a ripristinare la situazione *quo ante*. Ciò nonostante, la ricorrente riscontrava il 3 ottobre 2011 la sospensione *ex abrupto* del servizio telefonico e del servizio Adsl.

Di qui l'azione proposta con l'istanza di conciliazione, conclusasi con esito negativo e, quindi, l'instaurazione della definizione della controversia chiedendo il riconoscimento e la liquidazione di un indennizzo pari a € 10.500,00 in relazione ai predetti disservizi.

Disattendendo il termine assegnato per la costituzione, l'operatore non presentava alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

In riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria pervenivano, invece, da Telecom Italia S.p.A. le videate pitagora relative all'utenza 0432 con l'evidenza che la stessa *"migrò in NPG a richiesta BT Italia spa con DES e DEST 03-10-2011 e rientrò in Telecom per cessazione con rientro disposta da BT Italia spa con DES e DEST 20-10-2011. Dal 21 ottobre 2011 il cliente è attivo con Telecom Italia con ISDN multi numero ed ADSL 7 mega"*.

In riscontro ad un'ulteriore richiesta di integrazione istruttoria, BT produceva una copia del supporto magnetico attestante la registrazione vocale del consenso del sig. Zoratti all'attivazione del servizio Vip Club.

II. Motivi della decisione

Si premette, innanzitutto, in merito al *petitum* che *"sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno"* (cfr. sub III.1.3 delibera Agcom n. 529/09/Cons).

Ciò premesso, nonostante la richiesta del ricorrente, l'istanza è da considerarsi, in ogni caso, ammissibile in applicazione di quanto previsto dall'art. III.1.3 della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 23 settembre 2009, n. 529/09/CONS *"Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*.

Più precisamente, per la predetta delibera, è da ritenersi, infatti, ammissibile anche l'istanza contenente la richiesta di condanna del Gestore al risarcimento danni e ciò nel caso in cui, a prescindere dal *nomen iuris* attribuito al *petitum*, l'oggetto della domanda dell'utente risulti compatibile con il riconoscimento di una somma a titolo di indennizzo ovvero con la richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione.

Ciò chiarito, il punto centrale della controversia riguarda la sospensione del servizio voce e Adsl perpetrata dalla società BT, in seguito alla mancata interruzione della procedura di migrazione da Telecom Italia S.p.A.

Dalla documentazione dimessa in atti nonché dal comportamento omissivo dell'operatore convenuto

che non ha fornito alcun elemento probatorio esimente a supporto della propria posizione, la responsabilità per il disservizio occorso non può che esser integralmente ascritta alla società BT.

Appare decisiva, in ogni caso, la dichiarazione resa nel rapporto di servizio del 30 settembre 2011 dal tecnico di BT che riceveva l'ordine di sospendere/annullare la procedura di trasferimento dell'utenza in questione.

Ciò che, in ogni caso, non valeva ad evitare la successiva sospensione del servizio voce e adsl protrattasi dal 3 ottobre 2011 al 2 novembre 2011 per complessivi 30 giorni, sospensione a cui BT poneva rimedio disponendo la cessazione con rientro dell'utenza in oggetto.

Il che rende legittima la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dalla ricorrente, computato secondo il parametro di € 15,00 giusto il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1 e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, attesa la natura "business" dell'utenza di cui si controverte.

Parimenti, il malfunzionamento del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

CONSIDERATO, inoltre, che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine alla sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl derivante dalla mancata interruzione della procedura di trasferimento dell'utenza;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A. secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, quindi, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente alla liquidazione degli indennizzi e all'annullamento di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti e dell'importo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali;

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;

VISTA la nota prot. VC/3440/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dalla IOsystems S.r.l., è tenuta, in favore della stessa, a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

a) € 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro giornaliero di € 15,00 per il numero di 30 giorni di interruzione del servizio voce dal 3 ottobre 2011 al 2 novembre 2011 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera Agcom n. 73/11/CONS,

b) € 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro giornaliero di € 15,00 per il numero di 30 giorni di interruzione del servizio Adsl dal 3 ottobre 2011 al 2 novembre 2011 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera AGCOM n. 73/11/CONS,

con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia sino al

soddisfo;

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a disporre lo storno delle somme eventualmente fatturate e rimaste insolute provvedendo alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa e alla cessazione del contratto, senza oneri e spese di alcun genere.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

5. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

6. 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".

7. La società 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.

8. 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.

9. 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 -

