



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 57 del 12 settembre 2012

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx contro BT ITALIA xxx
---------------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Laura Maria Milleri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXXXXXXXXXXXXXXXX contro BT ITALIA xxx

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza 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 comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la Delibera n.73/11/CONS "approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 31 ottobre 2011 - prot. n.4935- con la quale la società xxxxxxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxx, Via xxxxxxxx ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia xxx;

VISTA la nota datata 08 novembre 2011 -prot.n.5111- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

PRESO ATTO che l'operatore non ha depositato alcuna memoria difensiva, né documenti nonostante il regolare ricevimento in data 08 novembre 2011 della detta nota del responsabile del procedimento al numero di fax xxx/xxxxxxx, come confermato dallo stesso con nota del 11 novembre 2011-prot.n.5250;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 30 agosto 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-La società istante, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-di avere concluso in data 04 dicembre 2008 con l'operatore BT Italia il contratto affari, codice cliente n.xxxxxxxxxx, con offerta denominata "VIP GO", per una numerazione fissa e per tre numerazioni mobili;
- b)-di essere rimasto privo dei servizi telefonici voce e adsl dal 10 gennaio 2009 al 20 gennaio 2009;
- c)-di avere ottenuto l'attivazione dei servizi sulla linea fissa in data 20 gennaio 2009, i quali non hanno mai correttamente e continuativamente funzionato, dato che le connessioni ad internet sono state spesso impossibili e la linea voce è risultata talmente disturbata da non riuscire a sentire la voce del proprio interlocutore;



Comitato regionale per le comunicazioni

d)-di avere contestato più volte all'operatore il malfunzionamento dei servizi voce ed internet senza però ottenere alcun riscontro, né la soluzione dei problemi;

e)-di avere richiesto in data 27 gennaio 2009 la cessazione del contratto e la comunicazione del codice di migrazione al fine del rientro in Telecom Italia;

f)-di avere sollecitato varie volte la comunicazione di detto codice di migrazione e di averlo ottenuto solo a seguito del pagamento delle fatture insolute, eseguito a mezzo bonifico bancario autorizzato in data 16 maggio 2009;

g)-di avere ottenuto il rientro in Telecom Italia in data 20 maggio 2009;

h)-di avere ricevuto vari solleciti di pagamento da parte di BT Italia anche per periodi successivi all'attivazione dei servizi da parte del nuovo gestore.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore: il rimborso della somma di euro 929,46 indebitamente pagata, lo storno dell'intera posizione debitoria, il pagamento di euro 3.500 (o altra diversa somma ritenuta congrua) a titolo d'indennizzo per i gravi inadempimenti contrattuali, il mancato riscontro ai reclami, per la mancanza dei servizi dal 10/1/2009 al 20/1/2009 e per i malfunzionamenti sino al 20 maggio 2009. Con riconoscimento in proprio favore delle spese di procedura.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-Con riferimento ai disservizi l'istante ha prodotto svariati reclami, ognuno corredato del relativo report di ricevimento al numero di fax di BT Italia xxxxxxxxxxxxxx, nei quali si lamenta inizialmente la mancata attivazione dei servizi voce e adsl, e poi a decorrere dal 20 gennaio 2009 il pessimo funzionamento dei medesimi, dovuto a disturbi di linea, che rendevano impossibili le comunicazioni voce e ad impossibilità o a cadute di connessioni alla rete internet.

L'istante, oltre ai reclami, ha prodotto una fattura e due comunicazioni dell'operatore dai quali non si evince se l'operatore si era impegnato ad attivare i servizi prima del 20 gennaio 2009.

Pertanto, per quanto riguarda la lamentata interruzione, protrattasi dal 10/1/2009 al 20/1/2009, nella specie, non è ascrivibile a BT Italia alcuna responsabilità.

Va quindi rigettata la domanda di indennizzo per interruzione dei servizi voce e adsl.

Risulta invece fondata la domanda d'indennizzo per i malfunzionamenti lamentati dall'istante, in assenza di prova di corretta e continuativa erogazione dei servizi fatturati.

Ciò in base al riparto dell'onere probatorio governato dal principio generale, da ultimo ribadito da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936 secondo cui " *il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa .. Anche nel caso in cui sia dedotto*



Comitato regionale per le comunicazioni

non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento."

Come pure, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, grava sull'operatore l'onere di provare l'impossibilità non imputabile a propria colpa della mancata corretta erogazione dei servizi di cui si discute.

Ne consegue che, poiché il primo reclamo è stato inoltrato il 21 gennaio 2009 l'operatore va considerato inadempiente a decorrere dal 26 gennaio 2009 (dato che la carta dei servizi BT fissava in 72 ore il termine di risoluzione dei guasti) e fino al 20 maggio 2009 (data in cui l'istante dichiara di avere ottenuto l'attivazione da parte di Telecom Italia) e cioè per complessivi giorni 114.

2.2-Con riferimento agli ulteriori inadempimenti e cioè la comunicazione tardiva del codice di migrazione ed il mancato riscontro ai reclami vanno fatte le considerazioni che seguono:

a)-risulta in atti che l'istante ha richiesto il codice di migrazione in data 27 gennaio 2009, a mezzo fax inviato e ricevuto presso il numero di fax di BT Italia xxxxxxxxxx. Tale codice, in base alla dichiarazione dell'istante, con contestata dall'operatore, né contraddetta dalla documentazione in atti, è stato fornito in data 16 maggio 2009.

In base alla Circolare Agcom del 09 aprile 2008 (recante le modalità attuative della delibera n.274/07/CONS-Passaggio degli utenti finali tra operatori), le cui indicazioni sono state recepite dall'Accordo Quadro sottoscritto in data 14 giugno 2008 anche dall'operatore BT Italia, il codice di migrazione doveva essere fornito entro un giorno lavorativo dalla data della richiesta da parte del cliente.

Nella specie, quindi, doveva essere fornito entro il 28 gennaio 2009.

Ne consegue che nella specie l'operatore va considerato in ritardo di complessivi giorni 107 nella comunicazione del codice di migrazione.

Tale comportamento ha evidentemente ostacolato e ritardato il rientro dell'istante in Telecom Italia. Risulta quindi fondata la richiesta dell'istante di vedersi riconosciuto un indennizzo per la ritardata portabilità del numero;

b)-in atti non risulta alcun riscontro ai reclami inviati dall'istante all'operatore, il primo dei quali risale al 21 gennaio 2009; le uniche due missive in atti recano la comunicazione dell'errato invio del recesso (missiva di BT datata 5/2/2009) e la comunicazione dell'avvenuta cessazione del contratto (missiva di BT datata 27/1/2010). Tale comportamento è in palese violazione degli obblighi assunti dall'operatore nella propria carta dei servizi, la quale al punto 6.1 (rapporti con i clienti) reca: *"BT garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai clienti degli esiti degli stessi. In ogni caso BT provvederà a*



Comitato regionale per le comunicazioni

comunicare l'esito della valutazione non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo per i servizi fissi e mobili..”

L'operatore, nella specie, dunque avrebbe dovuto rispondere all'istante entro il 21 febbraio 2009. Risulta quindi fondata anche la richiesta dell'istante di vedersi riconosciuto un indennizzo per l'omesso riscontro dei reclami inviati.

Il ritardo nel riscontro va riconosciuto essere pari a complessivi giorni 68, dato che l'istante ha perso interesse al riscontro medesimo nel momento in cui è cessato il rapporto contrattuale.

2.3-Per quanto riguarda le domande di rimborso e la domanda di annullamento dell'insoluto vanno fatte le considerazioni che seguono:

a)-l'istante non ha prodotto documento comprovante il buon fine, cioè l'avvenuto addebito/accredito della somma di euro 929,46 dell'ordine di bonifico in atti; ne consegue che va ritenuto provato solo il pagamento di quanto l'operatore ha riconosciuto essergli stato saldato, che dagli estratti conto BT al 8/5/2009 e al 21/12/2009 risulta essere pari ad euro 455,65.

Tenuto conto che nella specie l'istante ha tratto una minima utilità dai servizi voce e adsl, si ritiene equo riconoscergli il rimborso della somma di **euro 364,50**, pari all'80% della somma risultante pagata. Tale somma va maggiorata, ai sensi dell'art. 2033 del codice civile, degli interessi legali dal giorno della domanda al saldo;

b)-stando alla documentazione in atti il rapporto contrattuale è cessato in data 20 maggio 2009, cioè all'attivazione dei servizi da parte dell'operatore *recipient*.

L'istante, infatti, ha chiesto e sollecitato più volte la cessazione del contratto con rientro in Telecom Italia e, quindi, il *donating* era tenuto a tenere attivi i servizi fino alla presa in gestione delle linee da parte del *recipient*.

Solo successivamente alla cessazione del contratto l'operatore non aveva più alcun titolo per emettere fatture a carico dell'istante e, quindi, vanno annullati tutti gli importi allo stesso addebitati con riferimento a periodi successivi al 20 maggio 2009.

2.4-Per quanto riguarda la quantificazione degli indennizzi, nel nostro caso, va tenuto conto esclusivamente di quanto stabilito dal Regolamento Indennizzi, dato che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo, l'operatore non ha aderito al procedimento di conciliazione, gli indennizzi della carta dei servizi BT risultano essere di importo unitario inferiori a quelli fissati da detto regolamento.

Nella specie, in particolare, va tenuto conto delle seguenti disposizioni del Regolamento Indennizzi:

-l'art.5, comma 2 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero, per ciascun servizio non accessorio, di € 2,50 nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio;



Comitato regionale per le comunicazioni

-art.6, comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 5,00 nel caso di ritardata portabilità del numero;

-art.11, (dell'allegato A) il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 1,00 nel caso di omesso o ritardato riscontro al reclamo;

-art.12 comma 2 (dell'allegato A) il quale prevede per le utenze "affari" il raddoppio degli indennizzi giornalieri previsti dagli articoli da 3 a 6.

Fatti i calcoli vanno riconosciute all'istante le seguenti somme:

-€ 1.140,00 ($€2,50 \times 2 \times 2 \times \text{gg}.114 = €1.140$) per malfunzionamento di n.2 servizi (voce e adsl);

-€ 1.070,00 ($€5,0 \times 2 \times \text{gg}.107 = 1.070$) per ritardata portabilità del numero;

-€ 68,00 ($€1 \times \text{gg}.68 = €68$) per mancato riscontro al reclamo.

E così la complessiva somma di **euro 2.278,00**.

2.5- Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.6- Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 31 ottobre 2011 dalla società xxxxxxxxxxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxx, Via xxxxxxxxxxx, per i motivi sopra indicati, l'operatore **BT ITALIA** xxx in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

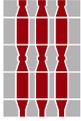
-annullare le fatture emesse a nome dell'istante con riferimento a periodi successivi al 20 maggio 2009;

-corrispondere all'istante la complessiva somma di **€ 2.642,50** (di cui € 364,50 a titolo di rimborso ed € 2.278,00 a titolo d'indennizzo) oltre interessi legali a decorrere dal 31 ottobre 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere alla società istante la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Rigetta le altre domande proposte dall'istante.

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.



Comitato regionale per le comunicazioni

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, 12 settembre 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)