



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 20 del 27 MARZO 2013

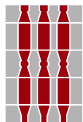
OGGETTO N. 10/b	Definizione della controversia XXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX XX XXXXX XXXXXXXXXXXX contro BT ITALIA XXX
------------------------	---

	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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XX XXXXX XXXXXXXXXXXX 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 pervenute il 12 marzo 2012 - prot. n.1352- con la quale XXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXXXX XXXXXXXXXXXX, corrente in XXXXXXXX (XX), via XXXX n.XX 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 27 marzo 2012 -prot.n.1539- 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;

VISTA la memoria e la documentazione ad essa allegata, depositata dall'istante in data 24 aprile 2012 – prot. n. 2125;

PRESO ATTO che l'operatore non ha depositato alcuna memoria difensiva, né documenti nonostante il regolare ricevimento in data 27 marzo 2012 della detta nota del responsabile del procedimento al numero di fax XXX/XXXXXXXX, come confermato dallo stesso operatore con nota del 27 marzo 2012-prot.n.1566;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 15 marzo 2013 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante, in sintesi, con riferimento all'utenza business collegata al numero XXXX XXXXXXXX rappresenta quanto segue:

a)-di aver sottoscritto in data 20.10.2008 un contratto di abbonamento con l'operatore BT, per la fornitura di linea Voce + ADSL;

b)- di aver subito la cessazione dei servizi da parte del precedente operatore Telecom in data 12.11.2008, senza contestuale attivazione della linea da parte del nuovo operatore BT;



Comitato regionale per le comunicazioni

- c)-di aver autonomamente provveduto all'attivazione della linea in BT Italia in data 24.11.2008, dietro pagamento di un proprio tecnico di fiducia (tot. fattura Euro 300), stante l'inerzia del tecnico inviato dall'operatore nella giornata precedente, su sollecito dell'istante;
- d)-di avere ricevuto e pagato una fattura comprensiva di un addebito di Euro 150 + IVA per l'attivazione on-site della linea (sebbene mai avvenuta da parte di BT);
- e)- di aver subito una sospensione della linea ADSL in data 15.09.2009, dopo un precedente mese di malfunzionamenti, immediatamente segnalata al call center dell'operatore, senza alcun riscontro per tutto il mese di ottobre e parte di novembre;
- f)- di aver richiesto, a causa del cattivo funzionamento della linea e dell'interruzione della linea ADSL, il rientro in Telecom Italia in data 16.11.2009, con contestuale richiesta a BT del codice di migrazione da comunicare al nuovo operatore;
- g)- di aver inviato all'operatore BT in data 26.02.2010, a mezzo di lettera raccomandata a/r, disdetta del contratto legato all'utenza interessata, stante l'impossibilità per Telecom di completare il rientro a causa della mancata liberazione delle linee da parte di BT;
- h)- di aver ottenuto il rientro in Telecom, sostenendone i costi, soltanto in data 19.04.2010, con contestuale cessazione dei malfunzionamenti e ripristino della linea ADSL.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore: l'indennizzo per mancata risposta ai reclami (pari ad Euro 300), indennizzo per ritardata attivazione della linea Voce + ADSL (pari ad euro 195), indennizzo per malfunzionamento e sospensione del servizio (pari ad Euro 2.420), rimborso di Euro 180 addebitati per l'attivazione on-site della linea, rimborso della somma di Euro 300 (costo sostenuto per l'installazione da parte del tecnico di fiducia), storno dell'intera posizione debitoria e rimborso dei costi sostenuti per la procedura.

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

2.1- Risulta infondata la richiesta di indennizzo formulata dall'istante per il ritardo nell'attivazione dei servizi Voce + ADSL, la quale va quindi rigettata.

Dalle evidenze istruttorie, infatti, emerge che l'utente ha sottoscritto un contratto in data 20 ottobre 2008 per l'attivazione di servizi Voce + ADSL e che in data 24 novembre 2008 ha potuto usufruire della linea, a seguito dell'intervento di un proprio tecnico di fiducia.

Non risulta però provato che trattasi di contratto con portabilità del numero da precedente gestore, come invece sostenuto dall'istante nella memoria depositata nel corso del procedimento. Infatti, il contratto sottoscritto dall'utente e dallo stesso prodotto in copia, prevede l'attivazione di un servizio telefonico "nuovo" sull'utenza interessata (v. pag.2 del contratto).

I tempi di attivazione di "nuovi" servizi telefonici sono strettamente legati al tipo di tecnologia utilizzata dal singolo operatore in un dato periodo ed agli obiettivi di qualità che lo stesso si è



Comitato regionale per le comunicazioni

prefissato nella fornitura di servizi; detti tempi sono riportati nella Carta dei Servizi dell'operatore e nelle Condizioni Generali di contratto vigenti al momento della stipula del contratto.

Non essendo stata depositata la predetta documentazione, nella specie, non è possibile accertare se vi sia stato ritardo nell'attivazione, considerando comunque che la stessa è avvenuta in data 24 novembre 2008.

2.2- Risulta inammissibile la richiesta di rimborso della somma di Euro 300, corrisposta dall'utente per l'installazione della linea da parte di proprio tecnico di fiducia, in quanto consistente in un ristoro di un danno emergente che, ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento, sfugge alla competenza dell'Agcom e, per essa del Corecom. Resta comunque salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale l'eventuale danno emergente.

2.3- La richiesta di rimborso di Euro 180, addebitati in fattura dall'operatore e successivamente pagati dall'utente per l'attivazione della linea, deve considerarsi infondata e va, quindi, rigettata. Dalle risultanze istruttorie, non emerge prova dell'addebito della suddetta somma, né tanto meno dell'avvenuto pagamento della stessa da parte dell'utente.

2.4- Risulta invece fondata la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo sul ritardo nell'attivazione del servizio ed i relativi disagi subiti, effettuato dall'utente in data 02 febbraio 2009.

Il "rapporto di avvenuto invio fax", prodotto in copia nel corso del procedimento, prova che l'utente ha inviato tale reclamo a mezzo fax in data 02.02.2009. Sul valore probatorio del fax si rinvia alla sentenza della VI Sez. del Consiglio di Stato del 04 giugno 2007 n.2951 secondo cui *"un fax deve presumersi giunto al destinatario quando il rapporto di trasmissione indica che questa è avvenuta regolarmente, senza che colui che ha inviato il messaggio debba fornire alcuna ulteriore prova [...]".* Spetterebbe al destinatario del fax, eventualmente, la prova contraria circa la presenza di problematiche nel funzionamento dell'apparecchio ricevente.

Nella caso di specie, considerando l'esito positivo del rapporto di trasmissione e la totale assenza di memorie dell'operatore, l'invio ed il ricevimento del reclamo vanno considerati provati.

Agli atti non risulta, invece, che vi sia stato riscontro al reclamo da parte dell'operatore.

Ai sensi dell'art.8 comma 4 dell'Allegato A alla delibera n.179/03/CSP, è preciso onere dell'operatore comunicare all'utente l'esito del reclamo, sia in caso di accoglimento che in caso di rigetto; quindi, BT Italia risulta inadempiente nei confronti dell'istante e, da tale inadempimento, consegue il diritto all'indennizzo in favore dello stesso.

L'inadempienza, nella specie, va fatta decorrere dal 20 marzo 2009, cioè allo scadere del termine massimo di quarantacinque giorni (dal giorno del reclamo) previsto in via generale dall'art. 8 comma 4 dell'Allegato A alla Delibera n.179/03/CSP, per la risposta ai reclami. Tale



Comitato regionale per le comunicazioni

termine viene in questa sede applicato a causa dell'impossibilità di estrarre dagli atti eventuali differenti termini per la risposta ai reclami, previsti dall'operatore al tempo della sottoscrizione del contratto.

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, che l'operatore non ha aderito al procedimento di conciliazione e che quindi gli indennizzi della carta dei servizi BT non sono verificabili.

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

-art.11 comma 1 dell'Allegato A al Regolamento Indennizzi, in quale prevede un indennizzo giornaliero pari ad Euro 1, fino ad un massimo di Euro 300, per ogni giorno di ritardo.

In periodo indennizzabile è compreso tra il 20 marzo 2009 (45gg dal reclamo) ed il giorno dell'udienza di conciliazione tenutasi il 17 novembre 2011, ma stante il limite massimo indennizzabile all'istante può essere riconosciuta solo la somma di euro 300.

2.5-E' inammissibile la richiesta d'indennizzo per malfunzionamenti dato che nella precedente fase di conciliazione della controversia, l'istante non ha mai lamentato tali disservizi e non ha neppure richiesto il relativo indennizzo. Sulla questione, quindi, non risulta espletato il relativo tentativo di conciliazione, necessario ai fini del deferimento della medesima alla fase decisoria. Inoltre, data la genericità del riferimento al malfunzionamento della linea, non risulta possibile individuare né tipologie, né date, né caratteristiche dello stesso (es. lentezza nella connessione o molteplici interruzioni del servizio Voce o discontinua fornitura del servizio...). Ne consegue pure l'impossibilità di individuare la tipologia del relativo indennizzo eventualmente applicabile in favore dell'utente.

Al contrario, la richiesta di indennizzo per indebita interruzione del servizio ADSL, va parzialmente accolta.

Già in fase conciliativa e successivamente anche nel formulario GU14 di cui si tratta, l'istante lamenta che *"in data 15.09.2009 la linea ADSL cessa completamente di funzionare"*. L'istante riferisce puntualmente sia la data dell'interruzione che il relativo periodo di durata per il quale richiede l'indennizzo: dal 15 settembre 2009 (data dell'interruzione del servizio ADSL) al 19 aprile 2010. Secondo quanto sostenuto dall'istante, in tale ultima data, sarebbe stata ripristinata la linea ADSL, a seguito del rientro della numerazione in Telecom.

In realtà, sulla base della fattura Telecom prodotta in copia dall'utente (fatt.n.XXXXXXXXXXX del 10/05/2010) è possibile desumere che la data di attivazione della linea ADSL in Telecom, è risalente al 19 marzo 2010 (v.pag.2 fattura – sezione "altri addebiti/accrediti" - voce "attivazione



Comitato regionale per le comunicazioni

Internet 7 Mega”) e non al 19 aprile 2010. Infatti, nella stessa fattura, i consumi internet ADSL vengono regolarmente addebitati da Telecom dal 19 marzo 2010 (v.pag.2 fattura – sezione “costo per abbonamenti: linea, servizi, offerte” - voce “Internet 7 Mega”).

Sul punto, non risultando depositata agli atti alcuna memoria difensiva dell'operatore, in forza del principio ormai pacifico secondo cui i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dal fornirne la relativa prova (sul tema si vedano fra le tante Cassazione civile sezione III, 19 agosto 2009 n.18399 e tribunale di Rovereto 03 dicembre 2009), va ritenuta provata l'effettiva interruzione del servizio ADSL dal 15 settembre 2009 al 19 marzo 2010.

Ne consegue il diritto all'indennizzo in favore dell'istante, relativamente al periodo indicato.

Per quanto riguarda la quantificazione degli indennizzi, nel nostro caso, va tenuto conto esclusivamente di quanto stabilito dal Regolamento Indennizzi, per le stesse ragioni di cui al punto 2.4.

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

- art.5 comma 1 dell'Allegato A il quale prevede un indennizzo giornaliero pari ad Euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione, in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore;
- art.12 comma 2 dell'Allegato A il quale prevede che, nel caso di utenze “affari”, gli importi liquidati a titolo d'indennizzo ed i limiti corrispondenti, previsti dagli artt. da 3 a 6, sono computati in misura pari al doppio.

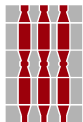
Fatti i calcoli, per il periodo 15 settembre 2009 / 19 marzo 2010, spetta all'istante un indennizzo pari ad Euro 1.850,00 (Euro 5,00 X 2 X 185 gg = Euro 1.850,00).

2.6- 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, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.7- La richiesta di storno della posizione debitoria va rigettata, in quanto, dalla documentazione in atti, non è possibile accertare quali siano le somme addebitate dall'operatore BT ancora considerate insolute, né a quale periodo della vicenda contrattuale le stesse si riferiscano.

2.8- 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



Comitato regionale per le comunicazioni

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 12 marzo 2012 - prot. n.1352- da XXXXXX
XXXXXXXXXX XXXXXXXX XX XXXXX XXXXXXXXXX, corrente in XXXXXXXX (XX), via XXXX
n.XX, per i motivi sopra indicati, l'operatore **BT ITALIA XXX** in persona del legale
rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante la complessiva somma di **€ 2.150,00** oltre interessi legali a decorrere
dal 12 marzo 2012 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.

Dichiara inammissibili la richiesta di rimborso di Euro 300 per l'attivazione della linea da parte
di un tecnico esterno e la richiesta di indennizzo per i malfunzionamenti della linea in vigenza di
rapporto.

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.

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 e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

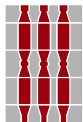
IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)



Regione Umbria

Consiglio Regionale



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Comitato regionale per le comunicazioni

Y:\GU14 FASE DECISORIA\DETERMINAZIONI E DELIBERE\DECISIONI 2013\Delibere\Versioni Pubblicazione\27.3.2013\Deliberazione n. 20 del 27 marzo 2013.odt