DELIBERA DL/080/17/CRL/UD del 05 giugno 2017
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C. CHIRICOZZI / BT ITALIA XXX / TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/823/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 05 giugno 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "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, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

VISTA l'istanza dell'utente C. Chiricozzi del 12.6.2015 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante.

L'utente ha lamentato nei confronti degli operatori BT ITALIA XXX (d'ora in poi, BT) e Telecom Italia XXX (d'ora in poi Telecom) la migrazione della linea da parte di BT nonostante la mancata conclusione del contratto; l'interruzione dei servizi a far data dal 12.1.2015 ed il ritardato rientro in Telecom ; nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare l'istante ha dedotto quanto segue.

- i. In data 22.11.2014 inviava A/R per il recesso dal contratto per il passaggio in BT, concordato telefonicamente il 21.11.2014; ciò nonostante BT dava seguito alla migrazione .
- ii. Il servizio subiva interruzione dal 12.1.2015;
- iii. Il 21.1.2015 stipulava con Telecom contratto per il rientro della linea che si concludeva solo in data 20.5.2015.

- iv. In occasione dell'udienza di conciliazione Telecom dichiarava che il rientro non era stato possibile per la presenza di morosità in capo all'utente, il quale aveva invece pagato tutte le fatture, in riduzione, cioè scorporando gli addebiti, contestati, relativi all'acquisto rateale di un tablet, questione già risolta con precedente conciliazione;

Ha richiesto pertanto ad entrambi i gestori, secondo rispettive responsabilità:

- a. Indennizzo per ritardata migrazione dei servizi dal 22.11.2014 al 20.5.2015
- b. Indennizzo per interruzione dei servizi dal 12.1.2015 al 20.5.2015
- c. Indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato a BT
- d. Spese di procedura

2. La posizione dell'operatore BT

L'operatore contestava l'assunto dell'utente circa l'invalidità del contratto stipulato per il passaggio con BT; l'ordinativo relativo al contratto era stato inserito a sistema a seguito di accettazione espressa con vocal order del 21.11.2014 e, in pari data la copia dello stesso è stata inviata, unitamente all'offerta commerciale, all'indirizzo email fornito in sede di registrazione.

Inserito l'ordine il 22.1.2014, la numerazione è passata su rete BT il 30.12.2014; il 31.12.2014, il cliente rifiutava l'installazione dell'apparato; la revoca del contratto, datata 22.11.2014 in realtà è registrata come raccomandata ricevuta solo in data 12.1.2015; il 19.1.2015 è stato fornito il codice di migrazione per il rientro in Telecom.

La richiesta di Telecom è pervenuta solo in data 29.4.2015 e risulta espletata positivamente

Non esistono reclami indirizzati a BT e la comunicazione cui l'utente fa riferimento costituisce mera disdetta del contratto. Il gestore depositava quindi vocal order, email di invio del contratto e la lettera di revoca del contratto.

3. La posizione dell'operatore Telecom

Telecom depositava il contratto per il rientro della linea "Impresa Semplice" del 20.1.2015 nonché un nuovo contratto di rientro del 15.4.2015, recante nuovi riferimenti del codice di migrazione ed al quale è seguito l'ordine inserito a sistema del 29.4.2014 (riattivazione per rientro di NPG) con esito positivo, fissazione DAC ed espletamento al 13.5.2015.

Per l'attivazione del servizio ADSL, è stato inserito l'ordine il 6.7.2015 ed espletato in pari data.

4. Stralcio della posizione BT.

In data 23.9.2016 la Federconsumatori VT, Associazione patrocinante la controversia, formalizzava al Corecom la rinuncia agli atti nei confronti di BT, per intervenuta transazione.

La posizione dell'operatore viene tuttavia richiamata nella decisione per contezza sui dettagli tecnici da questa forniti sulla procedura di migrazione.

5. Motivazione della decisione.

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

Ciò premesso le richieste dell'utente sono fondate e parzialmente accoglibili.

5.1 Sul ripensamento, migrazione e interruzione del servizio

L'utente ha contestato di aver mai concluso un contratto con BT Italia in quanto non ha mai ricevuto una documentazione da sottoscrivere e di aver altresì revocato l'ordine il giorno successivo alla stipula telefonica.

La domanda, se mai ne fosse stata formulata alcuna in riferimento a detto periodo (indebita migrazione) sarebbe comunque fondata, ma non oggetto di decisione per effetto dell'intervenuta transazione.

La fattispecie è ascrivibile alla disciplina dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art. 50 e segg. del Codice del Consumo e, in particolare alla regolamentazione dell'esercizio del diritto di ripensamento ex artt. 52-54 per cui il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di quattordici giorni lavorativi dalla conclusione del contratto (D.Lgs. n.206/2005, modifica apportata con D. Lgs n. 21/2014, entrato in vigore il 13.6.2014), mediante comunicazione scritta A/R alla sede del professionista.

L'utente ha negato di aver mai sottoscritto alcun contratto con BT, non cogliendo il punto sul valore vincolante dell'ordinazione vocale salvo cautele particolari; la circostanza non è infatti dirimente rispetto a quanto prescritto dalla normativa in ordine alla conclusione mediante vocal order e ricezione della documentazione contrattuale al domicilio, con conseguente decorrenza del tempo utile al ripensamento.

Il contenuto della registrazione depositata da BT non lascia dubbi in relazione alla corretta acquisizione del consenso espresso dell'utente sui contenuti dell'offerta, sull'avvenuta conclusione del contratto con quel mezzo e sul prossimo invio del resoconto contrattuale all'indirizzo email direttamente fornito dall'utente in quella sede; nonchè sulla sua facoltà di recedere entro 14 giorni successivi.

L'operatore ha dimostrato che l'invio per email all'utente del contratto è avvenuto il giorno dopo successivo alla stipula e che l'utente ha sostenuto che questi abbia tardivamente esercitato il recesso, posto che la lettera di revoca datata 22.11.2014 è stata ricevuta solo in data 12.1.2015 dal gestore, quando la migrazione si era ampiamente perfezionata.

A fronte della prescrizione inequivocabile dell'art. 54 del C.d.C. " L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso conformemente al presente articolo incombe sul consumatore" , risulta versata in atti una copia di una cartolina di ritorno con data di ricezione da parte di BT (timbro in calce) il 27 .11.2014, nel pieno rispetto dei previsti tempi per il ripensamento ; ripensamento che evidentemente BT non ha lavorato perfezionando l'importazione della risorsa il 30. 12.2014.

Pertanto la migrazione verso BT può ritenersi non richiesta e l'interruzione di linea del 12.1.2015 , non imputabile a Telecom che all'epoca non deteneva più la gestione dell'utenza; di tale circostanza pare fosse edotto anche l'utente che il 19 gennaio 2016 reclamava proprio con il customer care di BT , sollecitando la riattivazione ed il 19 gennaio successivo, richiedeva , sempre al Customer Care, il codice di migrazione.

Tuttavia, come anticipato, nulla può disporsi nei confronti di BT, incorsa nell'inadempimento della migrazione non richiesta prima e nell'interruzione del servizio poi, avvenuta il proprio il 12 gennaio 2016, asserita ed indimostrata data di ricezione del ripensamento, il che ne fa intuire una tardiva lavorazione con gli effetti di disservizio lamentati; rientrava comunque nei compiti del Recipient spiegare all'utente l'accaduto, che la migrazione si era medio tempore perfezionata e che l'effetto di quella disdetta sarebbe consistito nella disattivazione dell'utenza.

Orbene, stralciata la posizione di BT in relazione alla prima migrazione ed all'evento interruttivo per cessata materia del contendere in virtù della transazione intervenuta, occorre esaminare la posizione di Telecom, che ha formalizzato con l'utente, in data 20.1.2015 un contratto per il rientro della linea (NP PURA ex Del 35/10/cir), dopo che l'utente aveva richiesto formalmente a BT il codice di migrazione necessario.

Telecom, in qualità di Recipient ha ricevuto dal cliente il codice di migrazione fornito da BT con comunicazione del 19.1.2015, riportando tuttavia nel contratto anche un codice di trasferimento utenza che è lo strumento da utilizzare per la NP pura. Opzione probabilmente condizionata dalla difficoltà tecnica di dover importare una numerazione su risorsa disattivata (da BT) .

Nonostante il primo contratto fosse del 20.1.2015, il primo ordine impartito a BT da Telecom è del 29.4.2015 con DAC del servizio voce espletato al 13.5.2015 (le schermate dei due gestori sono concordi al riguardo) e l'attivazione dell' ADSL, con DAC al 6.7.2015. Un altro contratto è stato nuovamente formalizzato il 15.4.2015 con nuova dichiarazione del codice di migrazione da parte dell'utente e dal quale è scaturita la procedura andata a buon fine.

Non è chiaro se il problema sia stato legato ad un errore nella comunicazione, nell'inserimento del codice a sistema (non verificabile dalle schermate) o nell'utilizzo di una stringa alfanumerica non idonea per il tipo di trasferimento adottato, sta di fatto che Telecom cui, in qualità di Recipient spettava di provare una qualche causa esimente per il ritardato rientro , nulla ha depositato a controprova della correttezza del suo operato dal 21.1.2015, data della prima stipula, al 19.4.2015 (data del primo ordine andato a buon fine), periodo per il quale resta responsabile del ritardo nella migrazione e della disattivazione del servizio, che poteva essere ripristinato molto prima con minor disagio per l'utente.

Si riconosce pertanto la ritardata migrazione della linea con permanente interruzione dei servizi ai sensi del art. 5.1 (cui rinvia il 2° comma art.6) Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS dal 20.2.2016 (detratto il tempo utile massimo per la migrazione) al 13.5.2016 per il servizio voce e al 6.7.2016 per il servizio adsl; così l'indennizzo ammonta per l'interruzione del servizio voce ad Euro 830,00 e per l'adsl ad euro 1.370,00.

4.3 Sulla mancata risposta al reclamo

Ogni disamina in merito alla domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo inoltrato a BT è inammissibile per intervenuta transazione con il gestore e conseguente, cessata materia del contendere.

5. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 da porsi a carico di Telecom .

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Prende atto della cessata materia del contendere con l'operatore BT Italia XXX.

2. Accoglie l'istanza del Signor C. Chiricozzi nei confronti della società Telecom Italia XXX

3. La società Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) quale quota parte delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 830,00 (ottocento trenta/00) a titolo di indennizzo ex art.5, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS per la ritardata migrazione per rientro con interruzione del servizio voce;
- Euro 1.370,00 (mille trecentosettanta/00) a titolo di indennizzo ex art.5, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS per la ritardata migrazione per rientro con interruzione del servizio adsl;

4. La società Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, li 05/06/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto