

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 22 **del 21 luglio 2014**

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/BT Italia XXX

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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 in data 3 ottobre 2012, con cui la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 3 ottobre 2012 e del 17 maggio 2013, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 6 giugno 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 6 giugno 2013;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 03.10.2012 la società XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia XXX ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa e internet di tipo *business* per interruzione\sospensione del servizio e mancata portabilità\migrazione.

Nell'istanza di definizione l'utente lamenta la mancata\ritardata lavorazione della disdetta, l'indebita fatturazione successiva alla disdetta, la sospensione per 4 mesi della linea telefonica e la mancata risposta ai reclami.

L'utente ha introdotto il contenzioso con l'istanza del 03.10.2012 in cui :

- precisava di aver sottoscritto un contratto con BT Italia XXX in data 09.04.2010 per trasferire le seguenti linee telefoniche XXX e XXX da Fastweb verso BT Italia XXX;
- specificava di aver comunicato all'operatore BT Italia XXX il proprio ripensamento attraverso una raccomandata a\l datata 26.04.2010 e spedita il 28.04.2012;
- sottolineava di aver annullato l'appuntamento con il tecnico BT Italia adibito alla consegna e all'installazione degli apparati BT Italia;
- evidenziava che in data 24.05.2010 le linee smettevano di funzionare;
- precisava che, per recuperare le numerazioni, aveva dovuto rivolgersi a Telecom Italia XXX e conseguentemente la società era rimasta senza servizio telefonico e internet dal 24.05.2010 al 20.09.2010.
- allegava il reclamo del 05.07.2010 inviato tramite raccomandata a\l ricevuta da BT Italia il 07.07.2010 e la risposta inviata da BT Italia XXX datata 04.08.2010.
- precisava che BT Italia forniva riscontro al reclamo ammettendo l'errore e comunicando lo storno delle fatture emesse;
- evidenziava che nonostante la risposta positiva di BT Italia, le fatture continuavano ad essere inviate unitamente a lettere di società di recupero crediti;
- richiedeva un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, un indennizzo per la sospensione della linea e per l'attivazione dei servizi non richiesti e il rimborso delle spese di procedura.

In data 04.10.2012 BT inviava la propria memoria difensiva (prot. 18138) comunicando quanto segue:

- precisava che il contratto a cui aveva aderito l'utente rientrava nella tipologia dei contratti a distanza ed era stato concluso con registrazione vocale;
- specificava che la lettera di recesso dell'utente era pervenuta nella tempistica prevista per il recesso anticipato;
- chiariva che nonostante la ricezione della disdetta il processo di migrazione non poteva essere bloccato;
- puntualizzava di aver comunicato il codice di migrazione olo in data 21.06.2010 e che in data 22.10.2010 aveva ricevuto la notifica di migrazione delle linee.
- precisava di aver stornato tutte le fatture emesse e di aver predisposto l'emissione della relativa nota di credito.

In data 17.05.2013 veniva inviato l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione del (prot.10293) che si concludeva con il verbale di invio a definizione del 06.06.2013 (prot. 11883).

In data 21.05.2013 BT Italia allegava la nota di credito di euro 616,89 emessa il 21.05.2013 e con scadenza il 20.06.2013 a titolo di storno per mancata attivazione del servizio.

Motivi 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.

Le contestazioni dell'utente sono riconducibili alla mancata/ritardata lavorazione, da parte dell'operatore Bt Italia XXX del diritto di recesso esercitato dall'utente con conseguente illegittimo passaggio a Bt italia XXX delle precedenti numerazioni in uso all'istante.

1. Sulla mancata lavorazione del recesso - indebita successiva fatturazione.

L'utente ha dedotto di aver inviato disdetta datata 26.04.2010 e spedita il 28.04.2010 e BT Italia ha confermato la ricezione di tale comunicazione nei termini di legge.

A fronte del ripensamento dell'utente BT Italia XXX non avrebbe dovuto processare la migrazione o non avrebbe dovuto proseguirla, ovvero avrebbe dovuto ripristinare la precedente configurazione (art. 4.4. allegato A, Del. A.G.Com. 4/06/CONS come modificata da Del. 274/07/CONS).

Invece la migrazione è stata portata a termine il 25.05.2010 con il rilascio della linea da parte di Fastweb e l'acquisizione della stessa da parte di BT Italia XXX;

Sia il Codice del Consumo (art. 67) sia la Del. A.G.Com. 664/06/CONS (art. 5) prevedono, come conseguenza della mancata lavorazione del ripensamento esercitato dall'utente, che le parti siano sciolte dalle rispettive obbligazioni; che l'operatore non addebiti alcun costo all'utente e il diritto dell'utente al rimborso di quanto eventualmente dallo stesso pagato.

Sotto tale ultimo profilo, BT Italia XXX ha interamente stornato le fatture emesse con la nota di credito emessa il 21.05.2013 e si è attivata in data 21.06.2010 per fornire il codice di migrazione a Telecom Italia al fine di consentire all'utente di recuperare le numerazioni.

L'utente è rimasto privo di linea telefonica dal 24.05.2010 al 20.09.2010, ossia per 119 giorni conseguentemente non può configurarsi l'ipotesi di attivazione di servizi non richiesti indicata dall'utente, bensì quella di sospensione della linea.

L'utente ha diritto all'indennizzo per il disservizio relativo all'interruzione del servizio voce e del servizio internet in base all'art. 4 comma 1 e art. 12 comma 1 e 2, allegato A, Del. A.G.Com. 73/11/Cons , ossia 15,00 euro al giorno per 119 giorni, per un totale di euro 1785,00

2. Sull'indennizzo per la mancata risposta ai reclami

L'utente ha allegato in atti il reclamo del 05.07.2010 inviato raccomandata al ricevuta da BT Italia il 07.07.2010 e la risposta inviata da BT Italia XXX datata 04.08.2010.

Nella sua carta dei servizi BT garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai clienti dell'esito degli stessi, impegnandosi a comunicare, in ogni caso, l'esito della valutazione non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Nel caso in specie, poiché l'operatore ha fornito risposta al reclamo nel termine indicato dalla carta servizi non può essere riconosciuto un indennizzo per la mancata o ritardata gestione del reclamo.

3. Sulle spese di procedura

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del suo valore e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo riconoscere all'utente l'importo di euro 100,00.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia in esame:

- che l'operatore BT Italia XXX provveda a corrispondere l'importo di euro 1785,00 per la sospensione del servizio voce e del servizio internet;
- che l'operatore BT Italia XXX provveda a corrispondere l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura;
- rigettata ogni altra domanda.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 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*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre