Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.19
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

Oggetto: Definizione controversia XXX / BT Italia X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Viste la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

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

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1269);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società BT Italia X (di seguito BT) il ritardato trasloco delle utenze voce e ADSL di tipo business dal vecchio al nuovo indirizzo della propria attività commerciale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 22.04.2015 presentava a BT richiesta di trasloco delle utenze xxxx167 e xxxx165 dal vecchio al nuovo indirizzo della propria attività commerciale sita in Finale Emilia (MO);
- che a seguito del trasferimento in data 01.05.2015 le predette linee non venivano attivate e pertanto sono stati effettuati numerosi solleciti tramite call center e a mezzo mail (30.04.2015, 25.05.2015, 3.06.2015, 8.06.2015, 29.06.2016) tutti senza esito;
- che in data 19.06.2015 BT comunicava di aver preso in carico l'istanza;
- che in data 16.07.2015 veniva inviato nuovo reclamo a mezzo mail;
- che in data 22.07.2015 si presentava presso il punto vendita un tecnico della società Sirti che provvedeva agli allacci interni delle linee, senza però che entrasse in funzione la linea esterna;
- che in data 29.07.2015 veniva presentata istanza di provvedimento urgente al Corecom Emilia-Romagna;
- che solamente in data 14.09.2015 le utenze voce e ADSL sono state attivate.

Nella memoria di replica, insiste sulle richieste e rileva che anche l'operatore ha confermato il ritardo nel trasloco.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

a) di condannare l'operatore al pagamento dell'indennizzo giornaliero nella misura prevista dall'Autorità;

b) il rimborso di Euro 73,20 per fatturazione non giustificata nel mese di maggio 2015;

c) indennizzo per mancata risposta a reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto lamentato dall'istante, affermando la correttezza del proprio operato argomentando e specificando quanto segue.

I tempi previsti dalla carta dei servizi per l'attivazione delle utenze sono pari a 45 giorni lavorativi (ovvero 60 giorni solari) dalla domanda e il trasloco delle linee è stato completato da BT in data 23.07.2015. A riprova di ciò viene allegata documentazione riportante traffico effettuato dall'istante nel periodo aprile/luglio 2015.

L'operatore sottolinea altresì che la richiesta di risarcimento danni deve essere rigettata in quanto esula i poteri conferiti all'Autorità adita.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito precisate**.**

A) Le domande di cui al punto a) relativa alla richiesta di un indennizzo giornaliero e b) relativa alla richiesta del rimborso di Euro 73,20 per fatturazione non giustificata nel mese di maggio 2015, vengono trattate congiuntamente e devono essere parzialmente accolte. Preliminarmente occorre osservare la diversità delle domande dell'istante tra l'istanza di conciliazione in cui viene richiesto il risarcimento dei danni patititi e *patiendi* e quella di definizione dove viene richiesto il riconoscimento dell'indennizzo giornaliero stabilito dall'Autorità Garante. Va altresì rilevato che l'operatore richiede la non ammissione della domanda di risarcimento del danno presente in istanza di conciliazione e nulla dice in punto alla richiesta di riconoscimento presente in istanza di definizione. Sul punto le Linee Guida approvate dall'Agcom riportano: "*L'ampia indagine, deve naturalmente essere coordinata con il possibile oggetto della pronuncia, che secondo il Regolamento (art. 19, c. 4) può consistere, in caso di fondatezza dell'istanza, nella condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno delle somme non dovute che ancora non siano state pagate) o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*". In ogni caso, se

nell'istanza è formulata 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 juris* indicato dalla parte. Pertanto, preso atto che effettivamente un ritardo nel trasloco vi è stato per ammissione dello stesso operatore, si reputa di interpretare correttamente la domanda di conciliazione quale richiesta di indennizzi per il disservizio occorso. Fermo tale principio, deve essere preso in valutazione il periodo di effettivo disservizio. L'istante afferma di aver richiesto il trasloco delle linee in data 22.04.2015, a cui vanno aggiunti 60 giorni dovuti contrattualmente all'operatore per lavorare la richiesta, pertanto il *dies a quo* decorre dal 21.06.2015 e fino al 14.09.2015, come affermato dall'istante che, in effetti, produce il GU5 presentato in data 28.07.2015 (quindi oltre la data del 23.07.2015 rappresentata da Bt Italia). Peraltro, le schermate prodotte in memoria da Bt sono datate 23.07.2015 e 31.07.2015 e non danno atto di traffico, invero compare la scritta "*sub stato – in diagnosi*", il che porta a pensare che siano in corso verifiche sull'effettiva funzionalità. Peraltro, l'operatore non controdeduce sul punto e sulle repliche dell'istante. L'istante non specifica se le due linee sono indipendenti o una principale e l'altra aggiuntiva, pertanto si reputa riconoscere un indennizzo unitario per giorni 85 (dal 21.06.2015 al 14.09.2015) in applicazione dell'art. 3 comma 1 e art. 12 comma 2 del regolamento indennizzi, così per Euro 1.275,00 (Euro 7,50 x 85 giorni x 2). In punto alla richiesta di restituzione di Euro 73,20 relativa al mese di maggio, la stessa non può essere concessa per tre ordini di ragioni: in primo luogo in quanto la fattura portante l'importo rientra all'interno del periodo dei 60 giorni in cui l'operatore doveva adempiere al trasloco, in secondo luogo in quanto il pagamento non è stato provato e in terzo luogo in quanto non emerge agli atti un reclamo valido sul punto.

B) La domanda di cui al punto c) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, viene respinta. Non emerge agli atti alcun reclamo valido inviato dall'istante e munito della ricevuta di invio e /o consegna. Ad ogni buon conto, l'operatore produce in memoria una risposta al reclamo datata 28.07.2015 che l'istante con contesta.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità;

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Paganelli 012 Benetton nei confronti della società BT Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società BT Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 1.275,00 (milleduecentosettantcinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio richiesto, (85 giorni x 7,5 Euro x 2 servizio business) per i motivi di cui al capo A);

3. La società BT Italia X è tenuta altresì a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente	*Firmato digitalmente*
Il Segretario	La Presidente
Dott.ssa Rita Filippini	Prof.ssa Giovanna Cosenza