



Verbale n. 13

Adunanza del 13 aprile 2015

L'anno duemilaquindici il giorno 13 del mese di aprile alle ore 11 in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, e Ezio Ercole commissario con l'assistenza della signora Margherita Occhetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 15 – 2015**

#### **Oggetto: Definizione della controversia GU14– 137/2014 XXX /BT ITALIA XXX**

VISTA la legge 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 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;*

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

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 18.04.2014 con cui la XXX, in persona del suo Direttore, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società B.T. ITALIA XXX (di seguito, BT) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 6.05.2014 (prot. 13482/A04040) con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 24.11.2014 (prot. 38437/A04040) con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 16.12.2014;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta sinteticamente quanto segue:

- Di aver stipulato contratto con BT in data 20.07.2011;
- Che, da subito, si verificavano problemi di connessione su rete fissa (in entrata e in uscita) che perduravano fino al 27.12.2011, data di stipula di nuovo contratto con altro operatore;
- Che da allora BT continua ad inviare fatture per servizi non in uso.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Estinzione debito fittizio
- ii. Risarcimento danni subiti

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che l'istante aderiva in data 22/06/2011 a contratti BT relativi a rete fissa/dati, e a rete Mobile;
- Per quanto riguarda la rete fissa/dati, venivano stipulati n. 2 contratti, (BT Business Voce e Vip Personal Suite) rispettivamente per n. 3 utenze ciascuno;
- Per il primo (n. 3 utenze fisse) la parte voce risultava essere passata in np tra ottobre e novembre 2011, mentre la parte dati risultava attivata in data 2/11/2011;
- Le utenze voce migravano poi in np pura a giugno 2012, mentre la componente dati veniva cessata a seguito di disdetta nel marzo 2014;
- Per il secondo contratto (n. rete fissa + 2 nuove utenze BT – ADSL 7 mega), veniva attivato nell'agosto 2011 e cessato a seguito disdetta nel 2011;
- Per la parte Mobile (Mobile Voce e Mobile dati) risultavano in sintesi attivati n. 7 contratti relativi, complessivamente, a n. 29 Sim, n. 22 telefoni, n. 4 Sim dati con relative chiavette;
- Che le sim sono state attivate nell'agosto 2011 e disattivate a dicembre 2011, mentre le sim dati sono cessate a seguito di disdetta nel marzo 2014;
- Che la componente Internet Albanet è stata disdettata in data 4.03.2014 in seguito all'istanza di conciliazione;
- Che l'istante presenta un insoluto pari a € 53.212,23, comprensivo della somma di € 15.826,80 relativi al costo di recesso anticipato dei cellulari;
- Che il contratto BT Business Voice Vip presenta traffico da ottobre 2011 a novembre 2012;

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

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

### **B) Nel merito**

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono:

Il caso in esame attiene, in sintesi, ad una controversia concernente, da una parte, asseriti malfunzionamenti sulla rete fissa, tali da indurre il reclamante alla cessazione anticipata del contratto, e dall'altra, la contestazione relativa all'emissione, da parte dell'operatore BT, di fatturazione successiva alla disdetta del contratto.

## **B1 . Sui malfunzionamenti relativi alla rete fissa**

Con riferimento alla domanda dell'istante di cui al punto 2) (Risarcimento per danni subiti) va preliminarmente osservato che il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare (v. Delibera Corecom Emilia Romagna n. 12/11). In tal senso, posto che la richiesta avanzata da parte istante risulta formulata in maniera non rispondente a ciò che rientra nell'ambito di valutazione del Corecom ai sensi dell'art. 19 comma 4) della Delibera 173/07/CONS, la stessa viene in questa sede reinterpretrata secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, ovvero alla stregua di richiesta di indennizzo per malfunzionamento delle linee.

In particolare, l'esponente ha lamentato che fin dalla stipula del contratto con BT, risalente al luglio 2011, si sono venuti a creare problemi di connessione su rete fissa (in entrata e in uscita) che perduravano, nonostante i reclami e gli interventi tecnici, fino al 27.12.2011, data di stipula di nuovo contratto con altro operatore.

Nella memoria in atti, la stessa BT ammette che, a fronte di un contratto stipulato in data 22/06/2011 con riferimento alla telefonia fissa, la parte voce risultava essere passata in np tra ottobre e novembre 2011, mentre la parte dati risultava attivata in data 2/11/2011.

Le problematiche relative ai ritardi ovvero ai malfunzionamenti hanno peraltro costituito oggetto di reclamo inviato dalla XXX odierna esponente in data 16.11.11, reclamo attraverso il quale venivano denunciati *“una grave serie di disservizi alle linee telefoniche di questo Ente”*.

L'operatore BT, con nota del 14.12.2011 dava riscontro al reclamo in oggetto, confermando *“che abbiamo analizzato la problematica da Lei riscontrata e che stiamo provvedendo a mettere in campo azioni volte alla risoluzione definitiva di quanto da lei segnalato”*.

Pertanto, sia dalla disamina della memoria BT del 22.05.2014 che dal tenore letterale della nota BT del 14.12.2011, si possono ritenere provati malfunzionamenti ovvero ritardi nell'attivazione delle linee, che hanno interessato le utenze dell'esponente per il periodo dal luglio 2011 al 27.12.2011.

Posto che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 c.c. qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi (v. Agcom Delibera 3/10/CIR).

L'utente ha pertanto diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale (v. Agcom Delibera n. 177/10/CIR).

Si ritiene pertanto di dover riconoscere l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 2) della delibera 73/11/CONS, a mente del quale *“Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori*

*sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”.*

Conseguentemente, considerato che l'art. 12 del Regolamento dispone che se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, gli importi vadano computati nella misura pari al doppio, si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo per malfunzionamento dei servizi di linea fissa e ADSL per giorni 179 (dal 1 luglio 2011 al 27.12.2011) pari ad € 895,00 (2,50X2X 179 gg) a linea.

Posto che dalla documentazione agli atti emerge che la XXX ha stipulato in data 22.06.2011 due contratti per n. 6 complessive linee di rete fissa e ADSL, l'indennizzo di cui sopra va applicato, tenuto conto della rilevanza sociale del servizio svolto dalla odierna ricorrente, in misura proporzionale alle utenze, per un totale complessivo di € 5.370,00 (€ 895,00 X 6).

## ***b.2 Sulla richiesta relativa allo storno dell'insoluto.***

Il ricorrente ha contestato l'emissione, da parte dell'operatore BT, di fatturazione successiva alla disdetta del contratto, relativa a servizi “non in uso”.

A tale proposito BT, nella propria memoria difensiva, ha eccepito che l'istante aderiva in data 22/06/2011 a n. 2 contratti relativi alla rete fissa e ADSL, per un totale complessivo di n. 6 linee dati e voce.

Per la parte Mobile (Mobile Voce e Mobile dati) risultavano in sintesi attivati n. 7 contratti relativi, complessivamente, a n. 29 Sim, n. 22 telefoni, n. 4 Sim dati con relative chiavette;

Per quanto riguarda il primo contratto per la rete fissa e dati, le utenze voce erano migrate in np pura a giugno 2012, mentre la componente dati veniva cessata a seguito di disdetta nel marzo 2014;

Per il secondo contratto (n. rete fissa + 2 nuove utenze BT – ADSL 7 mega), veniva attivato nell'agosto 2011 e cessato a seguito disdetta nel 2011;

Le sim risultavano essere state attivate nell'agosto 2011 e disattivate a dicembre 2011, mentre le sim dati erano cessate a seguito di disdetta nel marzo 2014;

Inoltre la componente Internet Albanet era stata disdettata in data 4.03.2014 in seguito all'istanza di conciliazione.

Precisava altresì l'operatore che l'insoluto (pari a €. 53.212,23) comprendeva la fattura H192610 per €. 15.826,80, relativa ai costi di recesso anticipato dei cellulari.

L'operatore ha altresì richiamato l'art. 20 (Recesso e risoluzione) di cui all'allegato BT Master Service Agreement, timbrato e sottoscritto dall'istante, secondo il quale 20.1. “Fatto salvo quanto previsto all'art. 20.8, ciascuna Parte avrà la facoltà di recedere dal presente MSA e/o il singolo Servizio mediante comunicazione scritta inviata a mezzo di lettera raccomandata A/R “ 20.3 “La cessazione del MSA o di una singola Service Schedala non avrà efficacia sulle altre Service Schedale ancora in vigore fra le parti e le stesse

*continueranno ad essere regolate dalle presenti Condizioni di contratto e dalle Condizioni particolari, ove previste”.*

In tale ambito va preliminarmente osservato che la parte ricorrente non ha provveduto a depositare copia della raccomandata A/R attraverso la quale avrebbe richiesto il recesso dai servizi, il che non consente a questo Corecom di appurare quali e quante linee siano state in effetti disdettate nel dicembre del 2011, ovvero nel periodo intercorrente fra il dicembre 2011 e il marzo 2014, data a decorrere dalla quale, secondo la ricostruzione di BT, sarebbe cessato ogni rapporto contrattuale in essere con la XXX odierna esponente.

In assenza di tale elemento probatorio, non essendo peraltro state depositate le fatture oggetto di contestazione, non è in effetti possibile procedere ad un accertamento, nel merito, con specifico riferimento alla domanda avanzata dall'istante.

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'oggetto della controversia, con specifico riferimento alla domanda relativa all'estinzione del debito residuo, non sufficientemente circoscritta attraverso idonea produzione documentale, anche alla luce di quanto dedotto e documentato dall'operatore, l'istanza dell'utente non può trovare accoglimento in questa sede.

### **C)Sulle spese del procedimento.**

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 18.04.2014 da XXX, in persona del suo Direttore, con sede in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore BT ITALIA XXX in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

**Corrispondere** all'istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio relativo al n.6 utenze di telefonia fissa/ADSL, la somma di € 5.370,00;

**Corrispondere** all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

**Rigetto** della domanda sub 1) relativa all'estinzione del debito residuo.

E' fatta 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 è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 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  
Bruno Geraci

Il Commissario relatore  
Tiziana Maglione