

Verbale n. 6

Adunanza del 10 aprile 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno dieci del mese di aprile, in Torino, alle ore nove e trenta, presso la sede del Corecom, piazza Solferino 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario, e con l'assistenza della signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 33 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 131/2016 – XXX S.r.l. / BT ITALIA S.p.A.

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 GU14 n. 1.11.12.5/131/2016 con cui XXX S.r.l. ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con BT Italia S.p.A. (di seguito, BT) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

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

VISTA la comunicazione del gestore con la quale quest'ultimo informava di non voler partecipare "ad un incontro di GU14", in quanto riteneva, sostanzialmente, che il prodromico formulario UG contenesse richieste già trattate e conciliate con un precedente verbale di accordo (n. 3510 del 16.07.2015);

VISTA la nota con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione;

VISTA l'ulteriore nota con cui l'operatore ha confermato di non voler partecipare alla predetta udienza;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al fascicolo 1040/2015;

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

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che in data 16.07.2015, presso il Corecom Piemonte, si teneva l'udienza nel corso della quale si era discusso circa i disservizi patiti a seguito del mancato collegamento delle linee telefoniche;
- che non erano però state affrontate tematiche afferenti i pagamenti pretesi da BT, non essendo state richieste nel formulario iniziale;
- che la predetta udienza si era conclusa con il pagamento da parte del gestore di un indennizzo in ragione del disservizio provocato.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede lo storno integrale dell'insoluto alla data attuale, tenendo conto che le linee oggetto del contenzioso di fatto non sono mai state utilizzate a causa delle difficoltà tecniche superate solo dopo il rientro in Telecom Italia.

L'istante precisa inoltre di non richiedere ulteriori risarcimenti in quanto già giustamente riconosciuti nella precedente richiesta conciliativa.

Il gestore non ha prodotto memorie difensive in quanto, come da comunicazione inviata il 18.04.2016, ritiene che l'oggetto della domanda attorea sia già stata oggetto di un precedente verbale di accordo (n. 3510 del 16.07.2015, afferente al fascicolo procedimentale n. 1040/2015), motivo per il quale non aveva aderito al prodromico tentativo di conciliazione.

Ritenendo esserci corrispondenza tra le richieste di allora e le odierne, ha precisato laconicamente che *"l'accordo del luglio 16 chiudeva in modo tombale problematiche e richieste"*.

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.

Alla luce dei fatti più sotto elencati, non si ritiene infatti che la domanda oggi posta rivesta caratteri di inammissibilità così come eccepito da BT.

Esaminando il precedente procedimento di conciliazione richiamato dal gestore (di cui al fascicolo n. 1040/2015), è emerso che Savoia Marmi, a fronte del distacco della propria linea telefonica fissa con Telecom Italia e della conseguente mancanza di collegamento telefonico, richiedeva a BT la corresponsione di un indennizzo a causa della mancata reperibilità nazionale ed internazionale, nonché il disconoscimento di ogni addebito per il mancato allaccio del servizio e per la contestuale disdetta e ritorno in Telecom Italia.

Quest'ultima domanda apparrebbe, effettivamente, generica ed indeterminata, tant'è che la ricorrente afferma oggi (non confutata da BT) che nell'udienza del 16.07.2015 *"non erano però state affrontate tematiche afferenti i pagamenti pretesi da BT, non essendo state richieste nel formulario iniziale"*; tale tesi si ritiene possa essere confermata dal verbale di accordo in cui le parti concordavano una sorta di soluzione parziale che prevedeva, *"per quanto attiene le sole richieste di indennizzo contenute nel modello UG presentato"*, la corresponsione da parte di BT della somma di € 500,00.

Emergendo quindi dal suddetto verbale la comune volontà di contestualizzare l'accordo alla sola richiesta di indennizzo, si ritiene che la domanda odierna non possa considerarsi già trattata.

B) Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La descrizione dei fatti occorsi risulta essere estremamente generica; la disamina del fascicolo n. 1040/2015 (il cui verbale di accordo n. 3510 è stato richiamato dal gestore in

quanto, a suo dire, esaustivo anche delle odierne richieste) ha permesso di chiarire alcuni passaggi.

Il servizio di telefonia fissa di cui all'utenza n. XXX (a fronte della quale sono state emesse le fatture di che trattasi) era "*stato staccato*" a partire da venerdì 13 marzo 2015 (a fronte di un contratto sottoscritto nelle settimane precedenti).

L'utente aveva pertanto presentato formulari UG e GU5, non avendo il gestore "*provveduto ad allacciare il servizio telefonico*".

In data 10.04.2015, il Corecom emetteva provvedimento temporaneo nei confronti di BT, specificando che il servizio "*non era ancora funzionante*".

Il giorno 15.04.2015 BT comunicava formalmente di aver provveduto, in data 09.04.2015, alla definitiva attivazione del Servizio VIP (ordine ITSEBU-S-002550).

Nell'udienza del 16.07.2015 BT, con il già citato verbale n. 3510, si impegnava infine a corrispondere un indennizzo pari ad € 500,00.

La ricorrente richiede ora lo storno integrale dell'insoluto alla data attuale, precisando che le linee oggetto del contenzioso di fatto non sono mai state utilizzate a causa delle difficoltà tecniche superate solo dopo il rientro in Telecom Italia.

Detto insoluto, non quantificato, si desume possa essere quello richiesto, alla data del 10.02.2016, da società di recupero del credito che richiedeva, appunto, per conto del gestore (come evincibile da nota prodotta dalla ricorrente) la somma capitale di € 483,43, portata dalle fatture:

- n. A2015 – 296329 del 07.06.2015 di € 166,73 (periodo di riferimento 01 maggio 2015 – 31 maggio 2015)
- n. A2015 – 348861 del 07.07.2015 di € 147,07 (periodo di riferimento 01 giugno 2015 – 30 giugno 2015)
- n. A2015 – 402084 del 07.08.2015 di € 102,53 (periodo di riferimento 01 luglio 2015 – 31 luglio 2015)
- n. H364714 del 04.12.2015 di € 67,10 (recante contributo disattivazione servizio).

L'analisi di dette fatture (allegate dall'istante) permette di verificare che le prime tre citate, oltre ai contributi e ai canoni, contengono importi di traffico, rispettivamente, per € 63,16, € 47,05 ed €10,54 e che lo stesso è stato effettuato in periodi temporali successivi alla data di attivazione del servizio comunicata da BT nell'ambito del procedimento cd. di urgenza (09.04.2015).

Ora, pur considerando che le fatture non costituiscono negozio di accertamento, va altresì considerato che, in ordine al traffico fatturato, non risulta agli atti che la ricorrente abbia effettuato dei reclami su ulteriori malfunzionamenti occorsi successivamente alla conclusione della procedura di urgenza con la conseguenza che questa circostanza non permette di provare il prosieguo del disservizio anche dopo la data del 09.04.2015 di definitiva attivazione (evinta nel precedente fascicolo n. 1040/2015).

Inoltre, con riferimento alla fattura contenente generici costi di disattivazione servizio, non è dato poter comprendere, alla luce di assenza di contratto e/o di indicazione della durata dello stesso, se gli stessi risultassero dovuti o meno.

Ne consegue, pertanto, che entrambe le circostanze sopraccitate non permettono che la complessiva domanda di storno possa essere accolta.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

Il rigetto dell'istanza presentata da XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, contro l'operatore BT ITALIA S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*.

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
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte