



Verbale n. 7

Adunanza del 15 maggio 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno 15, del mese di maggio, alle ore 9.30, in Torino, presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 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. 37 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 241/2016 – XXX S.r.l. / BT ITALIA S.P.A.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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

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 l'istanza GU14 241/2016 con cui la XXX S.r.l. chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società BT ITALIA S.p.A. (di seguito, BT) ai sensi dell'art.14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava 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 con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti a detta udienza;

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

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

La società istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di avere in data 21.05.2015 sottoscritto contratto con BT per passaggio delle linee fisse nn. XXX, XXX, XXX e XXX e ADSL da Telecom a BT;
- che secondo quanto riferito dall'agente detto passaggio sarebbe dovuto avvenire entro 30 giorni;
- che decorso il predetto termine, il passaggio non si perfezionava nonostante le rassicurazioni del servizio clienti circa il fatto che sarebbe stato "imminente";
- di aver inviato in data 21.10.2015 lettera di disdetta / reclamo (ricevuta il 28.10.2015 da BT) perché erano passati ormai cinque mesi dalla stipula del contratto senza risultato alcuno;
- che BT le comunicava, nel dicembre 2015, il prossimo sopralluogo di un tecnico ai fini del passaggio delle predette numerazioni e ADSL;

- di avere accettato detto appuntamento, nonostante l'intervenuto disinteresse e l'invio della lettera di disdetta, per non rischiare di rimanere senza linee telefoniche e di perdere le numerazioni;
- che l'appuntamento con il tecnico veniva successivamente spostato da BT;
- di avere comunicato a quest'ultima l'intenzione di instaurare procedimento presso il Corecom Piemonte a causa dell'abuso e dei disservizi perpetrati;
- che BT non forniva più notizie e il tecnico non si presentava;
- di non aver ricevuto alcuna comunicazione in ordine alla cessazione del contratto stipulato;
- di aver appreso nel corso dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 28.06.2016 che il predetto contratto era stato annullato.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1) indennizzo di € 2.238,00 per *“mancanza dell'onere informativo sul perché non passavano le numerazioni XXX, XXX, XXX e XXX e ADSL da Telecom a BT ai sensi dell'art. 8, comma 2 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS (373 gg. x € 6 dal 05.06.2015 (30 giorni dopo la firma del contratto) al 21.06.2016 (data in cui BT ci ha comunicato che il contratto stipulato dal cliente è stato annullato)”*;

2) indennizzo di € 300 *“per mancato riscontro al reclamo del 05.10.2015 al 28.06.2016”*.

L'operatore non ha prodotto memorie difensive.

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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

B.1) Sulla ritardata / mancata attivazione del servizio.

La ricostruzione fornita dall'istante, in considerazione del mancato deposito da parte di BT di memorie difensive, va ritenuta incontestabile.

In data 21.05.2015 (come confermato anche dalla documentazione depositata agli atti) la società ricorrente sottoscriveva Contratto Multiservizio – VS 2.0. *“per passaggio”* di alcune linee fisse e dell'Adsl da Telecom Italia a BT.

Il predetto passaggio, sostanzialmente, non andava a buon fine nemmeno dopo un ulteriore tentativo avviato dal gestore nel dicembre 2015 nonostante avesse ricevuto, in data 28.10.2015, lettera di disdetta inviatagli dall'istante a fronte del ritardo di cinque mesi nel frattempo maturato.

Assodato pertanto sia ascrivibile a BT il disservizio di che trattasi in assenza di risultanze che possano escluderne la responsabilità, si ritiene possa spettare all'utente, nel caso di specie, la liquidazione dell'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 3 del Regolamento (e non, come dallo stesso richiesto, di quello sancito dall'art. 8, comma 2 che afferisce a fattispecie diversa da quella trattata); la predetta norma – disciplinando casi di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto nell'ambito di procedure per il cambio di operatore - riconosce un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 1,50 (riduzione ad un quinto dell'importo di € 7,50 previsto nel comma 1 del medesimo articolo) per ogni giorno di ritardo.

L'arco temporale da indennizzare, considerando il totale inadempimento rispetto all'attivazione del servizio decorsi trenta giorni quale termine massimo comunicato dall'agente all'istante per il perfezionamento della procedura, dovrà essere quello ricompreso tra il 21.06.2015 quale *dies a quo* ed il 28.06.2016 (data dell'udienza di conciliazione in cui l'istante veniva a conoscenza che il contratto sottoscritto era stato annullato) quale *dies ad quem*, per un totale di 373 giorni.

Ai fini del computo devono essere altresì applicate le disposizioni di cui all'12, commi 2 e 3, che prevedono, rispettivamente, il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è di tipo "affari" (come sono, appunto, quelle di cui al caso in esame), nonché nel caso di titolarità di più utenze, l'applicazione in misura unitaria dell'indennizzo "*se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.*"

Ne consegue, fatti i debiti conteggi, la spettanza in capo all'istante della somma di € **2.238,00** così calcolata: € 1,50 / die (applicando la misura unitaria di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi) x 373 gg. di ritardo = € 559,5 per ciascun servizio non accessorio (nel caso di specie n. 2, assodato, come da numerose e costanti pronunce dell'Autorità, la natura di servizio non accessorio dell'ADSL); il totale € 1.119,00 è stato raddoppiato in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2.

B.2) Sul mancato riscontro al reclamo.

Non si ritiene, invece, di poter accogliere la domanda di indennizzo di € 300,00 "*per mancato riscontro al reclamo del 05.10.2015 al 28.06.2016*".

Premesso che l'unica missiva depositata agli atti reca data 21.10.2015 e non ne risultano prodotte altre riferite né allo specifico giorno 05.10.2015 nè all'arco temporale ricompreso tra quest'ultimo e il 28.06.2016, va osservato che la prima citata non si ritiene rivesta natura di reclamo ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera d), allegato A della Delibera Agcom n. 179/03/CSP; quest'ultimo, infatti, definisce il reclamo quale "*istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*" e, invece, la missiva di che trattasi risulta formulata quale mera ed esclusiva comunicazione di disdetta del contratto stipulato il 21.05.2015.

C. Sugli interessi legali.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato

dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX S.r.l. in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX ed elettivamente domiciliata ai fini del presente procedimento presso XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore BT ITALIA SPA, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuto a:

- **corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per la ritardata / mancata attivazione del servizio, la somma di € **2.238,00**.

Rigetta, per i motivi sopra specificati, la domanda *sub n. 2*).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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.

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
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte