

Verbale n. 9

Adunanza del 6 giugno 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno sei, del mese di giugno, alle ore 10.30, 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. 51 – 2017**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 – GU14 n. 345/2015 – XXX S.r.l. / BT ITALIA S.p.A. - TELECOM 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. 1.11.12.5/345/2015 con cui XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, 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) e TELECOM ITALIA S.p.A. (di seguito, TELECOM) 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;

VISTE le memorie difensive dell'istante e di Telecom;

DATO atto che BT non depositava difese;

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

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

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**

La parte istante, in relazione alle utenze telefoniche XXX, XXX e XXX più altre rappresenta:

- che il 18/3/2015 inoltrava richiesta di migrazione da Telecom a BT, che avveniva solo in data 15/6/2015;
- che fin da subito funzionava solo il servizio in uscita e non quello in entrata;

- che si contattava BT per segnalare il problema e chiedere un intervento tecnico ma senza risultato;
- che in data 19/6/2015, visto il perdurare del disservizio, si inviava reclamo scritto;
- che solo ai primi di agosto 2015 il servizio veniva riattivato;
- che all'udienza di conciliazione si veniva a conoscenza che solo due numeri erano passati da Telecom a BT, mentre il restante era rimasto in Telecom ed era stato dapprima cessato e poi riattivato.

L'operatore Telecom, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che dalla posizione amministrativa dell'istante risulta un insoluto pari ad € 2.457,19, di cui € 1.477,55 già scaduti alla data di udienza;
- che le linee voip XXX e XXX risultano migrate a OLO nel giugno 2015, mentre la linea XXX risulta attiva con Telecom, ma non migrata poiché nel periodo richiesto era cessata per morosità;
- che i riscontri di rete e Wholesale danno le linee XXX e XXX come passate in BT in stato chiuso con dro 5/6/2015, dac 17/6/2015, des 17/6/2015 e invio notifica a OLO 17/6/2015, mentre che per la linea XXX risulta un espletamento di cessazione linea per morosità in data 11/2/2015 e una emissione ol di attivazione linea in data 10/7/2015, con data prevista di attivazione 20/7/2015;
- che per le altre linee intestate all'istante ma non indicate in formulario non si accetta il contenzioso;
- che il cliente e l'OLO non hanno mai inoltrato reclami a Telecom;
- che due linee sono tecnicamente in OLO ma contabilmente attive in Telecom;
- che non sono state saldate le fatture relativamente al 4° e 5° bimestre 2015 che sono in gran parte dovute poiché fino al 17/6/2015 le utenze erano in Telecom;
- che non è responsabile del disservizio in entrata poiché è stata inviata regolare notifica a OLO e perché Telecom non ha ricevuto reclami in merito.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede venga respinta l'istanza di XXX S.r.l..

Come già detto, BT non ha ritenuto di presentare difese.

L'istante, nella memoria difensiva, in sintesi precisa:

- che non ha ricevuto risposta ai reclami presentati telefonicamente sin dal 15/6/2016;
- che lamenta la mancata migrazione di n. 4 linee, così come contratto sottoscritto con BT Italia, in cui chiedeva la portabilità di 6 numerazioni;
- che vi è un malfunzionamento totale dei servizi migrati immediatamente segnalato a BT senza ottenere risposta se non dopo l'intervento del Corecom;

- che vi è stata la sospensione del servizio n. XXX dal 10/2/2015 al 28/7/2015 da parte di Telecom, senza alcun preavviso.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) indennizzi per ritardata/mancata risposta ai reclami dal 15/6/2015 - a cui vanno aggiunti 15 giorni per fornire la risposta - alla data di presentazione dell'istanza di definizione per un totale di 150 giorni e cioè 150,00 € da richiedere in solido;
- 2) indennizzi per ritardata migrazione delle linee XXX e XXX per il periodo 8/4-15/6/2015 per un totale da di € 500,00 da richiedersi in solido;
- 3) indennizzi per sospensione delle linee di € 1.500,00;
- 4) indennizzi per malfunzionamento del servizio di € 1.400,00;
- 5) indennizzi vari;
- 6) storno fatture insolute e rinuncia a qualsiasi pretesa creditoria;
- 7) rimborso costi sostenuti;
- 8) rimborso spese di procedura.

## **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.

### **B. Nel merito**

Nel merito, le domande dell'istante risultano accoglibili con i limiti e per i motivi che seguono.

Innanzitutto l'istante chiede l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Agli atti risulta un reclamo indirizzato a BT, datato 19/6/2015 e ricevuto dall'operatore il 24/6/2015. Com'è noto, nella fattispecie rilevano in particolare l'art. 8, comma 4 e l'art. 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ciò al fine di dare all'utente reclamante un riscontro esaustivo, univoco e agilmente dimostrabile in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per questi motivi, la mancata risposta ai reclami inviati, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e di contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo da liquidarsi secondo quanto disposto dal Regolamento Indennizzi poichè la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo; inoltre, il prodromico verbale di mancata conciliazione non contempla impegni da parte dell'operatore e, da quanto in atti, non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti

dalla Carta dei servizi dell'operatore BT vigente ai tempi della stipulazione del contratto, che non risulta allegata agli atti del procedimento.

L'art. 11, comma 1, di detto Regolamento prevede che "se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00." Nel caso che ci occupa, il *dies a quo* decorre dal 10/8/2015, ossia 45 giorni dopo il ricevimento della raccomandata da parte di BT, che è il termine massimo concesso agli operatori per riscontrare il reclamo dalla soprarichiamata delibera 179/03/CSP (come detto, non risultano agli atti il contratto o la carta servizi dell'operatore da cui ricavare un termine inferiore) e il *dies ad quem* è il 17/9/2015, cioè il giorno dell'udienza di conciliazione in cui l'utente ha sicuramente avuto un contatto con l'operatore e ha potuto ricevere informazioni sui disservizi lamentati, e così per un totale di 39 giorni che equivalgono a € 39,00 di indennizzo a carico di BT.

Quanto alla richiesta di indennizzo per ritardata migrazione delle linee XXX e XXX, è pacifico in atti che l'istante, cliente Telecom, aderiva ad un'offerta di BT in data 18/3/2015.

Esistono tre procedure standard per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa (procedura di attivazione / di migrazione / di number portability pura), il cui utilizzo è determinato dal tipo di servizio oggetto del passaggio e dalla infrastruttura di rete attraverso cui tale servizio viene erogato.

Le tre procedure sono oggi, a seguito dell'attività normativa svolta dall'AGCOM, automatizzate e sono caratterizzate da particolari aspetti tecnico gestionali, ragione per cui per ciascuna di esse sono previste tempistiche specifiche.

Queste differenze non hanno impatti significativi sul cliente finale: il cliente deve semplicemente rivolgersi all'operatore ricevente (indicato come operatore *recipient*) comunicandogli la volontà di trasferire la propria utenza verso quest'ultimo. Sarà poi compito del *recipient* avviare la procedura tecnicamente corretta tra le tre.

La procedura cd. di "attivazione" consente il passaggio di un cliente di Telecom Italia verso un operatore alternativo (detto OLO, *Other Licensed Operator*), secondo le modalità stabile dalla delibera n. 52/09/CIR.

La legge n. 40/2007 ha previsto un preavviso massimo di 30 giorni per recesso e trasferimento delle utenze, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di effettuare il passaggio dei clienti al massimo in 30 giorni. Va da sé che essendo il contratto tra le parti stato concluso il 18/3/2015, il passaggio avrebbe dovuto effettuarsi entro il successivo 17/4/2015.

Gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, quindi, ove l'utente lamenti l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, ovvero gli operatori, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze loro non imputabili. In questi casi, peraltro, i gestori devono anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto così da poter operare le proprie scelte), nonché di essersi

diligentemente attivati per adempiere esattamente; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionale al disservizio subito.

Il disservizio può considerarsi perdurante dal 17/4/2015 (che, come visto, era il termine massimo entro il quale le numerazioni avrebbero dovuto essere attive con l'operatore BT) al 15/6/2015, per un totale di 59 giorni.

In particolare, le disposizioni del suddetto Regolamento da prendere a riferimento sono le seguenti:

art. 3, comma 1, il quale prevede che per l'ipotesi di "ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto [...]", gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo;

art. 3, comma 3, il quale prevede, che "se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto";

art. 12, comma 2, il quale prevede, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6, il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è del tipo "affari" (come è appunto il caso delle utenze intestate all'istante).

Ne deriva che per il disservizio occorso per la durata di 59 giorni, l'utente avrà diritto a un importo complessivo di € 177,00 (€ 1,50 x 2 x 59 giorni), da moltiplicarsi per le due linee interessate dal disservizio, ossia la XXX e la XXX, per un totale di € 354,00, e da imputarsi totalmente a carico di BT che non ha contestato la ricostruzione di Telecom in merito ai tempi di passaggio delle linee e non ha replicato all'affermazione dell'istante (*cfr.* reclamo del 19/6/2015) secondo cui solo in data 3/6/2015 interveniva un tecnico dell'operatore a installare il router.

Il malfunzionamento parziale dei servizi migrati, secondo quanto dichiarato dall'istante e non contestato dalle controparti, è invece perdurato dal 15/6/2015 al 28/7/2015, per un totale di giorni 43. Per l'indennizzo occorre riferirsi all'art. 5, comma 2, che per la irregolare o discontinua erogazione del servizio stabilisce che vengano corrisposti € 2,50 al giorno, anch'essi da raddoppiare in quanto trattasi di linee affari.

Ne deriva che per il disservizio occorso per la durata di 43 giorni, l'utente avrà diritto a un importo complessivo di € 129,00 (€ 1,50 x 2 x 43 giorni), da moltiplicarsi per le due linee interessate dal disservizio per un totale di € 258,00 da imputarsi a carico di BT, operatore a cui carico erano le linee in detto periodo. Infatti, a fronte del servizio parziale lamentato dall'utente, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna motivazione atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, il disservizio e il perdurare dello stesso.

In ordine alla richiesta di indennizzo per l'interruzione della linea XXX, dall'istruttoria si è ricavato che trattasi di sospensione amministrativa effettuata da Telecom a fronte di numerosi insoluti dell'istante. La linea è stata riattivata il 28 luglio 2015 a seguito di provvedimento temporaneo dell'Ufficio emesso in corso di procedura d'urgenza in fase di conciliazione. L'art. 5 del Regolamento consente all'operatore, da un lato, di sospendere la linea a fronte di ripetuti ritardati o mancati pagamenti, dall'altro rimane fermo, anche in questi casi, l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso della disponenda sospensione, cosa che nel caso di specie non risulta essere stata fatta perché l'istante

dichiara di non aver ricevuto preavvisi e l'utente non produce la lettera di risoluzione che dichiara di aver inviato. Vi è però anche da dire che non sono stati prodotti reclami all'operatore da cui risulti una richiesta di riattivazione della linea prima del GU5 depositato in data 30 giugno 2015 e in cui peraltro ci si riferiva anche ad altre linee, si parlava di malfunzionamento parziale e veniva indicata la data del 15/6/2015 come termine di inizio del disservizio. Pertanto, si ritiene congruo liquidare l'indennizzo per indebita sospensione amministrativa di detta linea a carico di Telecom Italia a far data dal 30/6/2015 e fino al 28/7/2015 per un totale di giorni 28. L'articolo 4, comma 1 del Regolamento Indennizzi prevede che "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione", da raddoppiarsi in quanto trattasi di linea affari ex art. 12, comma 2. L'importo da liquidarsi a favore dell'istante e a carico di Telecom è pertanto di € 420,00.

Viceversa, relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata migrazione di 4 linee, essa va respinta, sia perché non è stata oggetto del preventivo tentativo di conciliazione, sia perché le linee non sono indicate in alcun formulario e nemmeno nel contratto prodotto. Allo stesso modo deve respingersi la richiesta di "indennizzi vari" perché generica.

L'utente ha altresì diritto a ottenere lo storno dei canoni delle fatture emesse dall'operatore BT con riferimento ai periodi come sopra individuati in cui l'utente non ha potuto usufruire completamente dei servizi (cfr. in tal senso Corecom Lombardia det. 5/2015).

### **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, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

### **D. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione, da imputarsi a carico di BT per € 100,00 e a carico di Telecom per € 50,00.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

## DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata presso XXX, nei confronti degli operatori BT ITALIA S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, e Telecom Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*.

In particolare, l'operatore BT Italia S.p.A. sarà tenuto a:

- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 651,00 a titolo di indennizzi, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- **stornare** i canoni relativi alle fatture riferentesi al periodo di fornitura parziale del servizio

L'operatore Telecom Italia S.p.A. sarà tenuto a:

- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 420,00 a titolo di indennizzo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Respinge le domande di ritardata migrazione di altre 4 linee e di indennizzi vari.

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  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte