



Determinazione dirigenziale n. 10 del 25/07/2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 346/2016 – XXX GRANDI /BT ITALIA SPA

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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*;

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 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);

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*;

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 data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/346/2016 del 24/10/2016 il Sig. XXX GRANDI 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 SPA (di seguito, BT), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 25/10/2016 (prot. 34619/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 125/10/2016 (prot. 34653/A04040) con la quale BT ha fatto pervenire memoria difensiva e relativi documenti allegati;

VISTA la nota del 25/10/2016 (prot. 34801/A04040) il Sig. Grandi faceva pervenire memoria di replica;

VISTA la nota del 26/04/2017 (prot. 15214/A04040) con la quale questo Ufficio invitava le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione fissata in data 18/05/2017;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

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

- La cessazione, da parte di BT, del servizio di backup UMTS per la parte fonia, accertato tramite intervento tecnico a far data dal 14/04/2015 e mai ripristinato;
- L'aumento della bolletta e il mancato riscontro ai reclami.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- 1) Indennizzo per disattivazione del servizio di backup fonia UMTS;
- 2) Indennizzo per mancati e reiterati riscontri ai reclami;
- 3) Restituzione importi aggiuntivi richiesti dalla data del 1/06/2016 in avanti;

- 4) Conguaglio costi anticipati prima della cessazione del servizio;
- 5) Nessun costo per cessazione servizio o penali.

L'operatore, nella memoria difensiva, eccepisce quanto segue:

- che il sig. Grandi ha segnalato il problema all'assistenza tecnica in data 10/04/15 e che il problema è stato risolto in data 15/04/2015;
- che è stato inoltrato riscontro al reclamo del 16/04/2015;
- che le condizioni contrattuali sottoscritte prevedono BT non sia responsabile per problemi riconducibili a condizioni ambientali e/o architettoniche non previste e/o non dichiarate dal Cliente.

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:

B1 . Sulla richiesta di indennizzo per cessazione del servizio backup UMTS

Parte istante ha lamentato la cessazione, da parte di BT, del servizio di backup UMTS per la parte fonia, a partire dal 14/04/2015, allegando agli atti copia di un rapporto di servizio BT, datato 14/04/2015, dal quale emerge che l'attività è stata svolta tramite la sostituzione di una chiavetta UMTS e che il problema non è stato risolto.

Dal canto suo BT ha allegato copia di un *report* BT del 15/04/2015, da cui emerge è stata presa in carico una richiesta relativa al disservizio in oggetto e che lo stesso è stato ripristinato nella medesima giornata.

Tuttavia parte istante ha altresì allegato copia di un reclamo del 3/07/2015 attraverso il quale l'odierno esponente ha lamentato che i servizi di backup voce non erano funzionanti, reclamo per il quale non risulta che BT abbia fornito adeguato riscontro.

BT ha comunque escluso la propria responsabilità richiamando le condizioni contrattuali relative al servizio di Backup UMTS, con particolare riferimento alla parte relativa ad eventuali variazioni non dipendenti da BT, che, al punto 3.2 prevedono che *“Al momento dell’attivazione del servizio BT Backup UMTS, nonché in momenti successivi all’attivazione, potrebbero presentarsi condizioni ambientali e/o architettoniche non previste e/o non dichiarate dal CLIENTE, tali da ostacolare il segnale radio ovvero da attenuarlo notevolmente fino ad annullarlo completamente. Resta inteso che in tali occasioni BT Italia non sarà considerata in alcun modo responsabile della inadeguata o mancata erogazione del servizio BT Backup UMTS.*

A tale proposito occorre tuttavia rilevare che BT non ha in alcun modo fornito elementi tali da ritenere che tali fattispecie si siano verificate nel caso in esame, non avendo provato l’esistenza di condizioni ambientali ovvero architettoniche, esistenti o sopravvenute, tali da ostacolare il segnale radio, condizioni che avrebbero potuto, in ipotesi, esonerare l’operatore da responsabilità per l’inadeguata o mancata erogazione del servizio BT Backup UMTS.

Su tale base si ritiene pertanto l’operatore BT responsabile per il disservizio in oggetto che può considerarsi, in mancanza di idonea indicazione temporale a cura di parte istante, verificatosi a partire dal 14/04/2015 fino al 3/07/2015, data dell’ultimo reclamo , per un totale di giorni 80.

Considerato che l’art. 5, comma 4) del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS e s.m.i., prevede che *“Nei casi previsti dai commi precedenti (v. interruzione del servizio per motivi tecnici)”, se il malfunzionamento riguarda solo i servizi accessori, ai fini del calcolo dell’indennizzo, si applicherà l’art. 3, comma 4) del presente Regolamento”* si ritiene che l’operatore debba corrispondere l’indennizzo per l’interruzione del servizio di Backup UMTS per la parte fonia per giorni 80 pari ad € 1 al giorno, per un totale di €. 80,00.

B.2 Sulla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami

Il Sig. Grandi ha altresì lamentato il mancato riscontro ai reclami reiteratamente presentati (di cui ha allegato copia, corredata da relative ricevute fax) e ha richiesto la corresponsione del relativo indennizzo previsto dall’art. 11 Allegato A Delibera n. 73/11/CONS.

A tale proposito BT ha eccepito di aver dato riscontro al reclamo del 16/04/2015, attraverso le note del 18/05/2015 e del 24/08/2015, che deposita agli atti.

Tuttavia, posto che dalla documentazione agli atti emerge che l’istante ha inviato almeno n. 7 reclami scritti rispettivamente in data 25/05/2014, 6/10/2014, 8/03/2016, 1/01/2016, 8/07/2016, 12/07/2016 e 20/07/2016, riguardanti problematiche di natura diversa, si può ritenere, nel caso di specie, applicabile art. 11 dell’Allegato A alla delibera n. 73/11/Cons, e riconoscere all’utente un indennizzo pari a €. 300,00 per mancata risposta ai reclami entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità.

B.3 Sulle richieste di cui ai punti 3), 4) e 5)

Parte istante ha infine lamentato l'aumento della bolletta, con importi aggiuntivi a partire dal 1/06/2016 in avanti e ne ha chiesto la restituzione, oltre che il conguaglio dei costi anticipati prima della cessazione del servizio, oltre che "nessun costo per cessazione servizio o penali", richiesta quest'ultima per la quale non è dato comprendere se si tratti istanza di storno, ovvero di rimborso, oppure una richiesta avanzata nei confronti dell'operatore a fronte di una eventuale e futura fatturazione.

Tali domande non possono essere accolte stante la genericità delle stesse, non supportate da alcuna argomentazione né indicazione di sorta atta a far conoscere la natura e l'importo delle somme contestate, che avrebbero dovuto essere circostanziate, a cura di parte istante, attraverso uno specifico riferimento alle singole voci di spesa contemplate nelle fatture oggetto di reclamo.

Si rileva conseguentemente che la domanda non risulta determinata in quanto non emergono dall'esposizione dei fatti indicazioni di sorta atte a chiarire non solo il *quantum* delle somme di cui si chiede il rimborso, ma anche i motivi per i quali tale richiesta viene avanzata.

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'oggetto delle richieste, secondo quanto risulta dalla documentazione agli atti, le istanze dell'utente non possono trovare accoglimento in questa sede.

DETERMINA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 24/10/2016 dal Sig. XXX GRANDI, residente in 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 titolo di indennizzo per interruzione del servizio di Backup fonia UMTS, la somma di € 80,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la somma di € 300,00;

Respinge le richieste *sub* punti 3) 4) e 5).

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'at. 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 Dirigente
Dott. Nicola Princi

AM