

DELIBERA DL/005/14/CRL/UD del 16 aprile 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ / BT ITALIA ██████████

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 16 aprile 2014;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 06.06.2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/364/2012, con cui l'██████████ (di seguito, per brevità, l'██████████) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società BT ITALIA ██████████ (di seguito, per brevità, BT);

VISTA la nota del 12.7.2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie e i documenti depositati da entrambe le parti;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L' [REDACTED] ha introdotto il presente contenzioso – a seguito di tentativo di conciliazione conclusosi con esito negativo il 20.3.2012 – lamentando quanto segue. Nel mese di maggio 2010 sottoscriveva con BT un contratto di abbonamento per la fornitura dei servizi voce e Adsl su utenza fissa business già attiva con Wind e contestuale migrazione con portabilità da Wind a BT; con fax del 9.8.2011 l'utente chiedeva a BT l'invio delle fatture dall'inizio del rapporto, sino ad allora mai inviate; le fatture non venivano inviate da BT che, il 21.11.2011 sospendeva tutti i servizi senza preavviso; il 2.12.2011 l'utente reclamava la sospensione, chiedendo l'immediata riattivazione dei servizi, senza tuttavia ottenerla e senza che il reclamo venisse altrimenti riscontrato; il 19.12.2011 l'utente depositava presso il Corecom Lazio istanza per il tentativo di conciliazione, che veniva discussa all'udienza del 20.3.2012 alla quale BT chiedeva rinvio per integrare la documentazione; alla successiva udienza del 5.6.2012 l'utente chiedeva indennizzo complessivo di € 3.600,00 che BT non accordava, dichiarando che *“dalla data del 4.6.2012 BT è in grado di rilasciare il codice di migrazione, ed è stata emessa nota di credito di storno dei canoni contestati ed insoluti”*; il tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo; con separata istanza del 27.3.2012 l'utente chiedeva al Corecom Lazio l'emissione di provvedimento temporaneo per la riattivazione dei servizi, che il Corecom Lazio disponeva con provvedimento U2027/2012 del 11.4.2012; BT non ottemperava al detto provvedimento; con comunicazione del 21.6.2012, a seguito di ulteriore richiesta dell'utente, BT rilasciava il codice di migrazione. L'utente chiedeva pertanto che il Corecom Lazio condannasse BT al pagamento dell'indennizzo per la sospensione dei servizi voce e Adsl dal 21.11.2011 al 21.6.2012 per € 6.390,00, nonché per la mancata risposta ai reclami, a decorrere da quello del 9.8.2011, per complessivi € 300,00; oltre al pagamento delle spese di procedura.

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, BT deduceva che il mancato invio delle fatture dall'attivazione del contratto e sino alla segnalazione dell'utente del 9.8.2011 era stato causato da un'anomalia dei sistemi di fatturazione; il 7.11.2011 BT provvedeva all'emissione, in unica soluzione, di 17 fatture a copertura del periodo giugno 2010 (attivazione) – ottobre 2011, per complessivi € 504,44 che l'utente avrebbe potuto saldare, come indicato in ciascuna fattura, mediante pagamento rateale, senza interessi, per periodi pari al ritardo di fatturazione; la richiesta dell'utente del 9.8.2011 veniva gestita come richiesta di invio di copia conforme delle fatture emesse e non come reclamo, e per tale motivo non è stata riscontrata con risposta scritta; i servizi – attivati in NP il 18.6.2010 a seguito di contratto del 12.5.2010, non venivano mai sospesi per morosità *“non risultando a sistema ticket relativi ad azioni di recupero del credito”*; il 6.8.2010 BT riceveva dall'utente raccomandata a.r. di disdetta, che *“interrompeva il processo di*

attivazione, rimasto sospeso sui sistemi. La linea risultava attivata solo in NP e funzionante"; il reclamo del 2.12.2011 veniva riscontrato con lettera del 27.12.2011; il 17.5.2012 BT provvedeva ad emettere nota di credito per € 88,63 a storno dei canoni Vip Ull Sip generati, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa dell'utente che non presentava più alcun insoluto.

d) All'udienza di discussione del 5.2.2013, entrambe le parti si riportavano alle proprie memorie difensive e richieste ed il Legale Istruttore, preso atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

2.2. Nel merito.

La controversia in oggetto riguarda la interruzione/sospensione senza preavviso dei servizi voce e Adsl attivi su utenza fissa business, avvenuta il 21.11.2011 e mai riattivata, neppure a seguito di provvedimento temporaneo del Corecom Lazio del 11.4.2012; oltre alla mancata risposta ai reclami dell'utente.

Quanto alla dedotta sospensione, ed alla domanda di pagamento del relativo indennizzo previsto dall'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 21.11.2011 (data della sospensione) al 21.6.2011 (data del rilascio del codice di migrazione) BT ha dedotto che *"la linea non risulta essere stata mai sospesa. Non risultano infatti a sistema ticket relativi ad azioni di recupero del credito"*; ha altresì dedotto che l'utenza *"presenta NP di attivazione espletata il 18.6.2010"* e che il 6.8.2010 riceveva raccomandata a.r. di disdetta *"che ha interrotto il processo di attivazione, rimasto sospeso sui sistemi. La linea risultava attivata solo in NP e funzionante"*.

La linea, pertanto, è stata attivata sui sistemi di BT a far data dal 18.6.2010, data a decorrere dalla quale è entrata nella gestione di BT, che infatti ha dichiarato che l'utenza *"presenta NP di attivazione espletata il 18.6.2010"* e che *"La linea risultava attivata solo in NP e funzionante"*; la disdetta dell'utente richiesta con raccomandata del 6.8.2010, non lavorata da BT, deve ritenersi superata ed annullata dalla successiva richiesta di invio delle fatture del 9.8.2011, dalla mancanza di reclami sul punto, dalla richiesta di riattivazione dell'utenza formulata dall'utente con reclamo del 2.12.2011, reiterata con istanza per provvedimento temporaneo del 27.3.2012 nell'ambito del quale BT non depositava alcuna memoria difensiva, ed infine dalla richiesta di rilascio del codice di migrazione, che veniva rilasciato da BT il 21.6.2012, data sino alla quale l'utenza deve ritenersi senz'altro gestita da BT che, ove avesse lavorato la disdetta, non avrebbe

potuto rilasciare il codice di migrazione; ad abundantiam, a riprova che l'utenza era ancora gestita da BT alla data del 21.6.2012, si rileva come nella comunicazione del 21.6.2012 BT dichiarò *“il codice di migrazione dovrà essere comunicato al nuovo gestore telefonico presso il quale la linea dovrà essere migrata”*.

BT ha provveduto alla ritardata fatturazione dei servizi solo in data 7.11.2011, con l'emissione delle fatture dall'inizio del rapporto e sino a quella data, aventi scadenza 22.12.2011, ed ha negato la sospensione dei servizi così come di avere mai attivato il recupero del credito insoluto.

Deve pertanto ritenersi che in data 21.11.2011 sia occorsa una interruzione dei servizi, relativamente alla quale BT avrebbe dovuto fornire la prova della loro regolare esecuzione, ovvero che l'inadempimento è dipeso da impossibilità della prestazione per causa ad essa non imputabile, ex art. 1218 c.c., prova che non è stata in alcun modo fornita.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 1 e 12, comma 2, Delibera 73/11/CONS, dal 21.11.2011 (data della sospensione) al 21.6.2012 (come richiesto dall'utente, quale data del rilascio del codice di migrazione), per complessivi € 4.260,00 per entrambi i servizi voce e Adsl interrotti.

La domanda di indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 9.8.2011 e del 2.12.2011 deve invece essere rigettata, per i seguenti motivi.

L'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), testualmente prevede che *“In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti”*; la risposta, inoltre, deve essere fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Orbene, il reclamo del 9.8.2011, con il quale l'utente chiedeva l'invio delle fatture emesse dall'inizio del rapporto, risulta essere accolto da BT per fatto concludente, attraverso l'emissione delle fatture in data 7.11.2011, e non necessitava pertanto di risposta scritta; quello del 2.11.2011, con il quale l'utente reclamava la sospensione dei servizi, risulta essere stato riscontrato da BT con comunicazione scritta del 27.12.2011, prodotta agli atti del procedimento e non contestata dall'utente.

3. 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 previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed 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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, del rinvio chiesto da BT alla prima udienza per il tentativo di conciliazione del 20.3.2012, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da [REDACTED] nei confronti dell'operatore BT ITALIA [REDACTED] sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00) quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da [REDACTED] in data 6.6.2012.

La società BT ITALIA [REDACTED] è altresì tenuta a riconoscere in favore di [REDACTED] tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 4.260,00= (quattromila duecentosessanta/00=) a titolo di indennizzo per la interruzione dei servizi voce e Adsl dal 21.11.2011 al 21.6.2012, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
- b) 200,00= (duecento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 16 aprile 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Antonio Calicchia