

**DELIBERA N. 3/10/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
██████ / BT ITALIA S.p.A.

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") dell'8 giugno 2010;

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 l'istanza pervenuta in data 19/2/2010, rubricata al n. LAZIO/D/79/2010 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui il ████████ ha chiesto l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la società BT ITALIA S.p.A.;

VISTA la nota del 1/3/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti stesse, a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Svolgimento del procedimento.**

**1a)** La ████████ promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 4/12/2009, un procedimento di conciliazione nei confronti di BT Italia s.p.a., lamentando – nell'ampia documentazione allegata – il malfunzionamento della linea telefonica, l'ingiustificata sospensione del servizio, il mancato riscontro ai reclami, la reiterata fatturazione nonostante l'intervenuta disdetta contrattuale e, infine, il ritardato adempimento alla richiesta di rientro in Telecom. All'udienza, fissata per il giorno 12/2/2010, BT ITALIA s.p.a. non compariva, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

**1b)** Successivamente, con istanza in data 19/2/2010, la ████████ ha rappresentato la seguente fattispecie: a) in data 8/4/2008, l'istante sottoscriveva un contratto con BT ITALIA S.p.A.; b) la linea telefonica oggetto del contratto è stata oggetto di continue interruzioni e malfunzionamenti sin dal

principio; c) nonostante un intervento tecnico effettuato in data 23/5/2008, la situazione di malfunzionamento si è protratta e consolidata, al punto che – in data 17/8/2008 e 2/9/2008 – l'istante ha comunicato di voler recedere dal contratto per il grave inadempimento imputabile a BT ITALIA; e) non ricevendo alcuna risposta, l'istante – con lettera del 15/9/2008 – reiterava la disdetta a BT ITALIA, richiedendo contestualmente il codice di migrazione all'operatore; f) a seguito di contatto da parte dell'operatore, l'istante – con lettere in data 23/9/2008 e 6/10/2008 – reiterava nuovamente le richieste, allegando inoltre la richiesta di rientro in Telecom come sollecitato dall'operatore; g) nonostante tutto questo, il rientro in Telecom poteva avvenire soltanto a settembre 2009; h) in ragione di quanto descritto, la ██████ richiedeva Euro 1.500,00= a titolo di indennizzo per sospensione e interruzione della linea telefonica.

La società BT Italia S.p.A., disattendendo la nota del 1/3/2010, non ha prodotto alcuna memoria in ordine a quanto lamentato dall'istante, eludendo altresì la richiesta di produzione documentale avanzata dal Co.re.com., con riferimento – tra gli altri – alla Carta Servizi. Anche la ██████ non produceva integrazioni documentali nel termine fissato.

## **2. Motivi della decisione.**

**2a)** 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.

**2b)** Riguardo all'avvenuta interruzione e malfunzionamento del servizio lamentata nell'istanza, preso atto del fatto che BT ITALIA S.p.A. non ha replicato alle doglianze della ██████, si osserva che, in ogni caso, dalla documentazione depositata in atti, emerge che vi è traccia documentale della lamentata interruzione del servizio soltanto per i seguenti giorni: i) 23/5/2008; ii) 2-3-4/9/2008; iii) 15/9/2008; iv) 27-28/10/2008; v) 9-10-11-12-13-14-15/12/2008. E così in totale, 14 giorni, da cui detrarre, secondo equità, il tempo di intervento tecnico di 24 ore per la soluzione del guasto.

In considerazione del fatto che la BT ITALIA S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, la risposta al reclamo, né alcuna perizia tecnica atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, il malfunzionamento, si ritiene sussistere la responsabilità esclusiva della società medesima in ordine a quanto lamentato dall'istante.

L'indennizzo va dunque calcolato moltiplicando l'ordinario parametro di riferimento per disservizio previsto nella Carta Servizi di BT ITALIA, pari ad Euro 5,00=, per il numero di giorni nei quali il medesimo si è protratto, ovvero per n. 13 giorni di malfunzionamento della linea, per un totale di euro 65,00 (sessantacinque/00).

**2c)** In ordine al mancato rilascio del codice di migrazione e al conseguente inadempimento della richiesta di rientro in Telecom, si osserva che in materia di cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure “a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40” – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale.

Allo stesso modo, è utile richiamare: a) il paragrafo 8, lettera m, punto 72 della Delibera 274/07/CONS ove si sottolinea che “[l]’interruzione anche parziale della prestazione di telefonia rappresenta un grave danno per il cliente nonché una violazione degli obblighi di cui all’art. 80 del Codice delle comunicazioni”; b) l'articolo 17, comma 12, che dispone che le “causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo

*concordato con gli altri operatori ... non sono ammesse causali generiche, che non individuino l'effettivo problema riscontrato ...".*

Questo premesso, si osserva che il disposto del citato articolo 17 ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", richiamate anche nella delibera 274/07/CONS, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). Sotto questo punto di vista, in assenza di espressa previsione nelle condizioni generali di contratto depositate in atti, e in assenza di un'espressa previsione in tal senso nella Carta Servizi (peraltro non depositata in atti), si userà come metro di riferimento l'articolo 18 della delibera 274/07/CONS.

Essa prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* (nella fattispecie, Telecom) a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating* (nella fattispecie, BT ITALIA) e soltanto in via residuale la possibilità di inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore *donating*. In questo caso, la richiesta è stata inoltrata direttamente all'operatore *donating* in data 15/9/2008. Da tale data pertanto occorre muovere per determinare l'indennizzo spettante all'utente per la mancata attuazione della prestazione richiesta, che, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, deve soddisfare il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura. E' con questo parametro, pertanto, che si stabilisce che la ██████ abbia diritto all'indennizzo per giorni 320, periodo determinato equitativamente contemperando quanto dichiarato nelle lettere inviate dall'istante con quanto dichiarato nell'istanza – "1 anno" – e tenendo altresì in considerazione il termine fissato dalla legge 40/2007 come massimo per il trasferimento di utenze – che è di 30 giorni – e il quadro regolamentare di riferimento in materia di migrazione da operatore fisso ad operatore fisso, recentemente innovato con le delibere 1/09/CIR, 23/09/CIR e 41/09/CIR.

Ritenuta la responsabilità esclusiva della società BT ITALIA S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante, si osserva che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale previsto nel Contratto in atti, in quanto quest'ultimo viola il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 11 della delibera n. 179/03/CSP).

L'indennizzo va dunque calcolato moltiplicando l'ordinario parametro di riferimento per disservizio previsto nella Carta Servizi di BT ITALIA, pari ad Euro 5,00=, per il numero di giorni nei quali il medesimo si è protratto, ovvero per n. 320 giorni di ritardo nel rilascio della linea ai fini della portabilità del numero, per un totale di euro 1.600,00 (milleseicento/00).

**2d)** 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" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

Quanto alle spese della procedura, si rileva dunque che BT ITALIA non ha partecipato al tentativo di conciliazione introdotto con istanza del 4/12/2009 e lo stesso vale a dirsi per l'odierno procedimento di definizione. Tenuto conto di ciò, si ritiene congruo 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 e considerato,

#### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla ██████ sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla █████ un importo omnicomprendivo di Euro 200,00 (duecento/00), anche in considerazione della mancata partecipazione di BT ITALIA al tentativo di conciliazione;

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 dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del Procedimento, dott.ssa Ines Dominici;

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini di quanto già esposto, dell'istanza presentata dalla █████ in data 19 febbraio 2010.

La società BT ITALIA s.p.a. è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- Euro 65,00 (sessantacinque/00) per il malfunzionamento della linea;
- Euro 1.600,00 (milleseicento/00) per il ritardo nel rilascio della linea ai fini della portabilità del numero;
- Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di spese di procedura;

E così in totale Euro 1.865,00= (milleottocentosessantacinque/00), con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, [www.corecomlazio.it](http://www.corecomlazio.it).

Roma, 8 giugno 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici