

DELIBERA N. 21/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO LEGALE [REDACTED] / BT ITALIA [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità. "Corecom Lazio") del 15 settembre 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'art. 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 n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 12 marzo 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/152/2010, con cui lo Studio Legale [REDACTED] ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "BT ITALIA");

VISTA la nota del 24 marzo 2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 30 marzo 2010 con la quale lo Studio Legale ■■■ ha presentato i documenti richiesti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

Lo Studio Legale ■■■ (di seguito, per brevità, "lo Studio"), all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione per la mancata comparizione di BT Italia, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

1) nei primi giorni di novembre 2008, lo Studio sottoscriveva con BT Italia un contratto di prima attivazione per attività professionale per l'installazione di quattro linee telefoniche, di una linea fax e di una linea ADSL veloce a 20 Mega, con l'assicurazione che i servizi sarebbero stati attivati entro la prima settimana del mese di dicembre;

2) nel mese di dicembre 2008, l'attivazione non era ancora stata effettuata senza alcuna motivazione, nonostante i numerosi reclami dello Studio. A metà del mese di dicembre, BT Italia comunicava allo Studio che la mancata esecuzione del contratto dipendeva dall'impossibilità di attivare la linea ADSL a 20 Mega come convenuto;

3) nonostante tale inadempienza, prontamente evidenziata dallo Studio, quest'ultimo accettava la proposta di attivazione con la linea ADSL a 7 Mega, purchè l'attivazione venisse effettuata immediatamente;

4) BT Italia non ha mai dato esecuzione al contratto, neppure a seguito dell'intervenuta modifica, né ha mai dato riscontro alcuno ai numerosi reclami telefonici e scritti dello Studio, che, in data 9 febbraio 2009, comunicava la volontà di risolvere il contratto per inadempimento del gestore agli obblighi contrattuali;

5) all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione per la mancata comparizione all'udienza di BT Italia, con l'istanza di definizione lo Studio ha chiesto quindi un risarcimento dei danni conseguenti alla mancata esecuzione del contratto, quantificati in Euro 2.000,00. Nella successiva nota del 30 marzo 2010, lo Studio ha precisato che la quantificazione degli indennizzi è stata operata prendendo a modello i parametri di valutazione utilizzati da Agcom in precedenti delibere contro BT Italia, ovvero moltiplicando il coefficiente giornaliero di Euro 5 previsto nella Carta Servizi di BT Italia per il numero di giorni in cui si è protratto il disservizio, per ciascuna violazione degli obblighi contrattuali, così individuati: 1) obbligo di attivare il servizio di telefonia; 2) obbligo di attivare il servizio Internet ADSL; 3) obbligo di comunicare la diversa data di attivazione; 4) obbligo informativo in fase di stipulazione; 5) spese di procedura, per un totale complessivo di Euro 1.790,00.

2. Motivi della decisione

La domanda dello Studio viene accolta nella sua interezza, per le seguenti ragioni.

2.A. Sulla mancata attivazione del servizio.

E' stata documentalmente provata la stipula del contratto VIP FULL 20 Mega Italy Free tra l'utente e la BT Italia per la nuova attivazione del servizio Voce e del servizio Internet a banda larga fino a 20 Mega. Solo a metà del mese di dicembre 2008, BT Italia comunicava telefonicamente all'utente l'impossibilità di attivare la linea ADSL 20 Mega, come inizialmente convenuto. L'utente accettava, a parziale modifica del contratto, l'attivazione della linea ADSL 7 Mega, ma, neppure a seguito di tale modifica, l'operatore dava esecuzione al contratto.

La società BT Italia non ha in alcun modo giustificato il suo inadempimento alle obbligazioni contrattualmente assunte; non ha presentato alcuna memoria in risposta alla lettera di avvio del procedimento; non ha prodotto i documenti richiesti; non ha presenziato all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione.

L'operatore non ha provato dunque di essersi attivato per dare esecuzione al contratto con la massima celerità, non ha provato di aver preventivamente informato l'utente dell'impossibilità tecnica di attivare la linea ADSL 20 Mega, nè ha provato di aver adeguatamente informato l'utente di eventuali difficoltà incontrate nella esecuzione del contratto e di aver adempiuto agli obblighi informativi assunti nella propria Carta Servizi. Sussiste quindi una responsabilità' dell'operatore ex art. 1218 cod. civ. con il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11 comma 2 delibera 179/03/CSP.

Considerato che la società avrebbe dovuto garantire l'attivazione del servizio nel termine ordinario di 10 giorni lavorativi, considerato che non vi è data certa della stipula del contratto, essendo la copia prodotta priva della data di sottoscrizione, considerato che in data 2 dicembre 2008 BT Italia ha comunicato l'inizio dell'attività di installazione del servizio, il periodo di mancata attivazione dei servizi viene computato a decorrere dal 12 dicembre 2008 al 9 febbraio 2009 (data della comunicazione di risoluzione del contratto). Il parametro per il calcolo dell'indennizzo conseguente al disservizio è quello indicato dalla Carta Servizi di BT Italia, ovvero Euro 5 giornalieri, da moltiplicarsi per 59 giorni, rispettivamente per il servizio voce e per il servizio ADSL. E così in totale euro 590,00=.

2.B. Sulla reiterata mancanza di comunicazione con l'utente.

Venendo all'indennizzo dovuto all'utente per la carenza informativa in fase precontrattuale in ordine all'impossibilità di attivare il servizio ADSL richiesto, per la carenza informativa in fase di esecuzione del contratto in ordine ai tempi e modi di installazione dei servizi, per la carenza informativa in ordine alle eventuali difficoltà incontrate nell'attivazione dei servizi, ovvero, in generale, per la mancata risposta ai numerosi reclami svolti dall'utente, deve considerarsi il più lungo periodo di 421 giorni, decorrenti dal 16 dicembre 2008 (data del primo reclamo scritto) al 12 marzo 2010 (data di presentazione dell'istanza di definizione, non avendo BT Italia dato riscontro all'utente neppure a seguito dell'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione), da cui sono stati decurtati i 30 giorni utili per fornire la dovuta risposta previsti dalla Carta dei Servizi di BT ITALIA.

In ordine alla misura dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta al reclamo, deve ancora rilevarsi che lo stesso deve soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Questo vale a dire che, nella determinazione della misura dello stesso, occorre avere riguardo alla fattispecie specifica, per la quale deve rimarcarsi come la mancanza di comunicazione dell'operatore sia stata pressoché totale, tanto nella fase antecedente alla stipula del contratto, tanto e soprattutto nella fase successiva, in cui – pur a fronte di numerosi reclami e di un disagio oggettivo com'è certamente la mancata attivazione di un servizio internet – mai BT ITALIA ha ritenuto di dover spiegare alcunché all'utente.

Occorre, in altri termini, considerare le ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi al tempo stesso impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate. In questo senso va peraltro la Delibera 124/10/CONS, che addirittura auspica per la mancata o ritardata risposta ai reclami un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, e comunque non inferiore ad euro 20,00 e non superiore ad euro 400,00, a prescindere dal numero di utenze interessate. Delibera che – essendo ancora sottoposta a consultazione pubblica e vertendosi intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è certamente inapplicabile al caso di specie, ma ha comunque il merito di affrontare il tema della misura, minima e massima, dell'indennizzo da inadeguata gestione del reclamo da una prospettiva interessante.

Tutto questo considerato, e ribadito che è necessario garantire una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, da valutare sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare – per la non corretta gestione del reclamo e più in generale per l'assoluta carenza di comunicazione con l'utente – un indennizzo di Euro 1.900,00.

2.C. Sulle spese di procedura.

Quanto alle spese di procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 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”*.

Rilevato che l'istante ha partecipato all'udienza di conciliazione, rilevato il comportamento processuale di BT Italia, che non ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, né ha svolto difese nel successivo procedimento di definizione, considerate le difese svolte dall'istante,

si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 210,00 (duecentodieci) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

** *** **

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda dello Studio Legale [REDACTED] sia da accogliere;

RITENUTO 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;

UDITA la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

l'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dallo Studio Legale [REDACTED] in data 12 marzo 2010.

La società BT Italia [REDACTED] è pertanto tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario o bonifico, allo Studio Legale [REDACTED] la somma complessiva di Euro 2.700,00 (duemilasettecento), così determinata: a) Euro 590,00= a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce e del servizio adsl calcolato come in motivazione; b) Euro 1.900,00= a titolo di indennizzo per la carenza informativa e mancata risposta ai reclami, calcolato come in motivazione; 3) Euro 210,00= a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La somma di euro 2.490,00= stabilita a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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, let. 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.

Roma 15 settembre 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto