

DELIBERA N. 25/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MP [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 15 febbraio 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/69/2010, con cui la Società MP [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "MP") 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 1 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 3 marzo 2010 con la quale la MP ha presentato i documenti richiesti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

La Società MP, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione per la mancata comparizione di BT Italia, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

1) il 30 settembre 2008, la MP sottoscriveva con BT Italia un contratto per la fornitura di una linea ISDN e di una linea ADSL;

2) l'attivazione delle linee avveniva per la linea ADSL il 14 settembre 2009, per la linea ISDN il 30 ottobre 2009, senza alcuna spiegazione in ordine ai motivi del ritardo;

3) subito dopo l'attivazione, sia la linea ISDN sia la linea ADSL presentavano problemi di funzionamento, che rendevano inutilizzabile la linea telefonica per 18 giorni e la linea ADSL per 45 giorni;

4) i numerosi reclami inoltrati all'operatore rimanevano senza riscontro alcuno, così come la richiesta del codice di migrazione. La MP era dunque costretta ad attivare una nuova utenza con la società Telecom al costo annuo di Euro 600,00;

5) BT Italia richiedeva alla MP il pagamento delle fatture relative al periodo di mancata fornitura del servizio;

6) all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione per la mancata comparizione all'udienza di BT Italia, con l'istanza di definizione la MP ha chiesto quindi un indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi e l'annullamento di tutte le fatture relative al periodo di mancata fornitura degli stessi oltre che dei costi fissi indicati nelle fatture e non previsti dal contratto. Nella successiva nota del 3 marzo 2010, la MP ha quantificato gli indennizzi richiesti per la ritardata attivazione del servizio, per il ritardo nella riparazione dei guasti, per la mancata risposta ai reclami in complessivi Euro 4.470,00; ha indicato altresì le fatture di cui chiede l'annullamento (relative al periodo 1 marzo 2009-30 settembre 2009 e al periodo di non funzionamento delle linee); ha chiesto il rimborso delle spese per l'allaccio della nuova utenza telefonica pari ad Euro 600,00.

2. Motivi della decisione

La domanda della MP viene accolta nella sua interezza, per le seguenti ragioni.

La società BT Italia non ha in alcun modo giustificato i suoi numerosi inadempimenti 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.

2.1. L'operatore non ha provato dunque di essersi attivato per dare esecuzione al contratto con la massima celerità, non ha provato di aver 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 e considerato che il contratto è stato sottoscritto in data 30 settembre 2008, il periodo di mancata attivazione dei servizi viene computato, per la linea ADSL a decorrere dal 13 ottobre 2008 al 14 settembre 2009 (data della effettiva attivazione), per la linea ISDN dal 13 ottobre 2008 al 30 ottobre 2009 (data della effettiva attivazione). 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 335 e per 382 giorni, rispettivamente per la linea ADSL e per la linea ISDN. Per un totale complessivo di euro 3.585,00=.

2.2. Lo stesso per quanto riguarda il ritardo nella riparazione dei guasti alle linee lamentati dall'utente, in ordine ai quali BT Italia non ha provato di essere tempestivamente intervenuta, né di aver provveduto alla risoluzione. Con lo stesso parametro (Euro 5 giornalieri) deve calcolarsi quindi l'indennizzo dovuto all'utente per il ritardo nella riparazione rispettivamente di 59 giorni per la linea ADSL (dal 14 settembre 2009 al 15 novembre 2009, decurtati i tre giorni entro i quali avrebbe dovuto provvedere alla riparazione) e di 13 giorni per la linea ISDN (dal 30 ottobre 2009 al 15 novembre 2009, decurtati i tre giorni entro i quali avrebbe dovuto provvedere alla riparazione). E così, complessivamente, euro 360,00=.

2.3. Parimenti, deve riconoscersi il diritto dell'utente all'annullamento di tutte le fatture emesse da BT Italia relativamente alle due linee per il periodo dal 1 marzo 2009 al 30 settembre 2009, in quanto in tale periodo non era ancora stata effettuata l'installazione degli apparati né erano stati attivati i servizi e BT Italia non ha giustificato le somme di cui pretende il pagamento. Così come deve riconoscersi il diritto all'annullamento della fattura relativa al periodo di mancato funzionamento delle linee, non avendo anche in questo caso BT Italia provato l'esattezza delle somme poste alla base della stessa. Le fatture sono da ritenersi quelle indicate nella memoria dell'utente, e precisamente la ■■■■ nn. ■■■■, ■■■■, ■■■■, ■■■■, ■■■■, ■■■■ e ■■■■.

2.4. Da ultimo, alcuna prova è stata fornita da BT Italia in ordine all'attività svolta a seguito dei reclami dell'utente, cui non risulta essere mai stata data alcuna risposta. Si ritiene pertanto che nella fattispecie sussista un diritto ad un indennizzo per la mancata risposta ai reclami e per la carenza informativa ai sensi degli articoli 8, comma 4 e 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP. In tal caso, l'indennizzo deve calcolarsi per il periodo dal 30 novembre 2009 (data di ricezione dell'unica raccomandata di reclamo in atti) al 15 febbraio 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), decurtati i 30 giorni utili per fornire la dovuta risposta previsti dalla Carta Servizi di BT Italia (reperibile dal sito internet), ovvero per n. 47 giorni.

In conformità all'orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo debba necessariamente prescindere dal limite previsto dalla Carta dei Servizi, in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata

sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio. Si ritiene pertanto equo e proporzionale liquidare la somma di euro 235,00=.

2.5. Quanto alle spese sostenute dall'utente per l'allaccio della nuova utenza con altro operatore, le stesse non possono essere riconosciute, non avendo l'utente fornito la prova dell'effettivo esborso.

2.6. Infine, quanto alle spese della 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 della MP [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 dalla MP [REDACTED] in data 15 febbraio 2010.

Per effetto di quanto sopra, la società BT Italia [REDACTED] è tenuta:

- 1) a provvedere all'annullamento delle fatture emesse a carico della MP [REDACTED], elencate dettagliatamente in motivazione;
- 2) a corrispondere, mediante assegno bancario o bonifico, alla MP [REDACTED] in persona del legale rappresentante pro-tempore la somma complessiva di Euro 4.180,00 (quattromilacentottanta/00), così determinata: a) Euro 3.585,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione della linea ADSL e della linea ISDN calcolato come in motivazione; b) Euro 360,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nella riparazione dei guasti, calcolato come in motivazione; c) Euro 235,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami calcolato come in motivazione.

La somma così determinata dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

- 3) a corrispondere, mediante assegno bancario o bonifico, alla MP █████ in persona del legale rappresentante pro-tempore la somma Euro 210,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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