

DELIBERA N. 32/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
MACEG ██████ / BT ITALIA ██████

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 3 dicembre 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 26/03/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/202/2010, con cui la MACEG ██████ (di seguito, per brevità, "MACEG") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società B.T. ITALIA ██████ (di seguito, per brevità, "BT ITALIA");

VISTA la nota del 26/03/2010 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 a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la memoria integrativa depositata dalla MACEG;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. Con istanza davanti al Corecom Lazio del 24/09/2008 prot. N. 8854/08, la MACEG promuoveva un procedimento di conciliazione nei confronti di BT Italia, lamentando :

- a) un'interruzione continuativa - dal 3 settembre 2008 al 10 settembre 2008 - del servizio in merito a tre utenze telefoniche relative ad un contratto sottoscritto con B.T. Italia per la propria attività commerciale;
- b) il mancato riscontro ai relativi reclami.

Il disservizio lamentato riguardava tanto l'utenza fissa quanto la connessione internet ADSL.

All'udienza, fissata per il giorno 02/10/2009, BT ITALIA non compariva, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. In seguito, la MACEG presentava istanza di risoluzione della controversia, insistendo per l'accoglimento delle proprie richieste.

Per quanto sopra, a fronte del disservizio lamentato, l'istante chiede al Corecom :

- a) di ordinare alla B.T. ITALIA il pagamento di € 160,00 a titolo di risarcimento per l'interruzione del servizio (tanto in merito al disservizio relativo alle utenze fisse quanto alla connessione internet ADSL),
- b) di riconoscere un equo indennizzo per omessa risposta ai reclami, come da memoria e documenti tempestivamente depositati il 16/04/2010, nonché
- c) di riconoscere un equo risarcimento del disagio subito tenuto conto dell'attività professionale svolta dall'istante (attività di manutenzione 24h su 24h su percorsi ferroviari in base ad ordini di servizio comunicati a mezzo fax, telefonia fissa ed internet).

B.T. ITALIA non ha presentato memorie e documenti, né repliche, nei termini concessi con nota del Corecom del Lazio del 26/03/2010.

2. Motivi della decisione.

2.a. 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 rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Dunque, la richiesta di risarcimento avanzata dalla MACEG non può essere esaminata in tale sede.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

2.b. La domanda dell'istante appare fondata con le dovute precisazioni esposte ai punti successivi.

La questione portata all'attenzione del Corecom Lazio non lascia spazi a dubbi interpretativi, tanto che risulta quanto meno sorprendente che la BT ITALIA non abbia ritenuto di risolvere la questione in via immediata con l'utente del rapporto contrattuale, ma abbia invece

sostanzialmente omesso di fornire riscontro all'istante sia in sede di (mancata) gestione del reclamo, sia in sede di (mancata) partecipazione alla fase conciliativa davanti al Corecom Lazio, sia infine in sede di risoluzione della controversia, dove è nuovamente mancato ogni riscontro.

2.b.1. Interruzione del servizio.

Riguardo all'avvenuta interruzione delle tre utenze telefoniche (due voce e una fax), nonché della connessione internet ADSL, si deve preliminarmente rilevare che BT ITALIA non ha replicato alle contestazioni della MACEG. Questo premesso, si osserva inoltre che dalla documentazione depositata in atti, emerge che l'interruzione del servizio di telefonia è perdurata dal 03/09/2008 al 10/09/2008 (cfr. reclamo via fax e racc.ta a.r. della MACEG in data 08/09/2008). A tal proposito, risulta agli atti un ulteriore reclamo inviato in data 09/09/2008 in cui l'istante riferiva di aver già segnalato il disservizio al *customer care* senza tuttavia riceverne riscontro.

La società BT Italia non ha in alcun modo giustificato i suoi numerosi inadempimenti alle obbligazioni contrattualmente assunte. Peraltro, la resistente non ha presenziato all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, né ha presentato alcuna memoria in risposta alla lettera di avvio del procedimento, né tantomeno ha prodotto i documenti richiesti né alcuna perizia tecnica atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, l'arbitraria interruzione del servizio di telefonia.

L'operatore non ha provato dunque di essersi diligentemente 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 né 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.

A questo proposito, si osserva che la Carta Servizi di BT Italia prevede al proprio art. 5.2 il ripristino "*comunque, entro 72 ore*" dalla segnalazione del disservizio (avvenuta presumibilmente in data 03/09/2008, come dichiarato dall'istante nei suoi reclami scritti) con la conseguenza che BT è da ritenere inadempiente all'obbligo di ripristino a far data dal giorno 07/09/2008, e dunque per n. 4 (quattro) giorni.

L'indennizzo va dunque calcolato secondo il parametro ordinario di 5 euro *pro die* previsto dalla Carta dei Servizi, per il periodo di riferimento *07/09/2008 – 10/09/2008*, per le tre utenze telefoniche (due voce una fax), raddoppiato perché utenza business intestata a società commerciale, per un totale dunque di euro 120,00 (centoventi/00). Medesimo ragionamento può essere adottato per il disservizio relativo alla connessione internet ADSL, con conseguente riconoscimento di un ulteriore indennizzo pari ad € 40,00 (quaranta/00).

2.b.2. Sulla mancata risposta al reclamo.

L'utente lamenta la mancata risposta ai reclami del 08/09/2008 e del 09/09/2008.

Si deve al proposito ricordare che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, con contestazioni nel caso di specie puntuali e circoscritte,

la pratica va gestita secondo la normale procedura, indipendentemente dalla sua fondatezza. Rileva, a tal fine, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ex art. 6.1 C.G.C.).

Nel caso di specie, il disservizio si è verificato il 03/09/2008 e l'utenza è stata ripristinata il 10/09/2008, ne discende che non sussiste il periodo sufficiente per poter applicare il relativo indennizzo.

2.b.3. Sulle spese del procedimento

Quanto alle spese della procedura si rileva come l'art. 19 del Regolamento preveda espressamente la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, da liquidarsi secondo criteri di equità e proporzionalità. In particolare, il comma 6, dell'articolo 19 del Regolamento sancisce 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, e pur avendo reso la dichiarazione di cui all'art. 8, comma 3" 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"*.

Ciò precisato, si rileva che B.T. ITALIA non ha partecipato al tentativo di conciliazione introdotto, né ha mai formulato all'istante un'offerta transattiva. 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 MACEG 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 MACEG un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00), anche in considerazione della mancata partecipazione al tentativo di conciliazione da parte di B.T. ITALIA;

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 Dirigente Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dalla MACEG ██████████ in data 26/03/2010.

La società B.T. ITALIA è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 160,00 (centosessanta/00) per l'indebita sospensione del servizio di telefonia e della connessione ADSL;
- b) Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di spese di procedura;

E così in totale Euro 360,00= (trecentosessanta/00) oltre interessi legali in merito al capo a) sopramenzionato a decorrere 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'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'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, www.corecomlazio.it.

Roma, 3 dicembre 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto