

DELIBERA N. 34/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TRAVEDENT INTERNATIONAL [REDACTED] / BT ITALIA [REDACTED]
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/355/2010, con cui la TRAVEDENT INTERNATIONAL [REDACTED] (di seguito, per brevità, TRAVEDENT INTERNATIONAL) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società B.T. ITALIA [REDACTED] (di seguito, per brevità, "BT ITALIA");

VISTA la nota del 11/05/2010 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;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. La TRAVEDENT INTERNATIONAL promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 27/04/2009 prot. N. 1945/09, un procedimento di conciliazione nei confronti di BT Italia, lamentando :

- a) il distacco della linea fissa [REDACTED] a decorrere dal 2 marzo 2009 sino al mese di aprile 2009;
- b) l'inerzia del gestore nel rispondere alle richieste di intervento da parte dell'utente;
- c) il conseguente danno economico all'attività svolta dalla medesima società, in quanto una serie di commesse non sarebbero andate a buon fine.

Nella medesima istanza la TRAVEDENT INTERNATIONAL produceva altresì copia dell'esposto-querela - depositato presso il Commissariato P.S. di [REDACTED] – nei confronti di BT Italia

All'udienza, fissata per il giorno 12/02/2010, BT ITALIA non compariva, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Successivamente, la TRAVEDENT INTERNATIONAL 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 di ordinare alla B.T. ITALIA il risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non, per commesse non andate a buon fine riguardanti l'organizzazione di eventi sia in Italia che all'estero, come da documentazione allegata all'istanza.

TRAVEDENT INTERNATIONAL non ha presentato ulteriori memorie e documenti nei termini concessi con nota del Corecom del Lazio dell' 11/05/2010.

B.T. ITALIA non ha presentato memorie e documenti, né repliche, nei termini concessi con nota del Corecom del Lazio dell' 11/05/2010.

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 TRAVEDENT INTERNATIONAL 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 è di agevole lettura, 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 dell'utenza telefonica lamentata nell'istanza, preso atto del fatto che BT ITALIA non ha replicato alle doglianze della TRAVEDENT INTERNATIONAL, si osserva che, in ogni caso, dalla documentazione depositata in atti, emerge che l'interruzione del servizio di telefonia è perdurata dal 02/03/2009 al 20/04/2009 (cfr. reclamo via racc.ta a.r. della TRAVEDENT INTERNATIONAL in data 30/03/2009, nonché esposto al commissariato P.S. dell' 08/04/2009, atto di significazione del 30/03/2009). A tal proposito, risulta agli atti una lettera racc.ta a.r. del 20/04/2009 in cui TRAVEDENT INTERNATIONAL, pur richiedendo il ristoro per i danni patiti, ammetteva che la linea telefonica era stata ricollegata.

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 né alcuna perizia tecnica atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, l'arbitraria interruzione del servizio di telefonia; 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 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.

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 in data 02/03/2009, come dichiarato dall'istante nei suoi reclami scritti e non contestato dall'operatore) con la conseguenza che BT è da ritenere inadempiente all'obbligo di ripristino a far data dal giorno 06/03/2009, e dunque per n. 45 (quarantacinque) 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 *06/03/2009 –

20/04/2009*, raddoppiato perché utenza business intestata a società commerciale, per un totale di euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00).

2.b.2. Mancata risposta al reclamo.

Da ultimo, nessuna 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. Difatti, nella corrispondenza intercorsa tra le parti, si leggono le doglianze dell'istante in merito all'inerzia della BT Italia.

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 primo reclamo è stato inoltrato il giorno 02/03/2009, l'utenza è stata ripristinata il 20/04/2009 ma l'operatore non ha mai ritenuto di rispondere a nessuno dei reiterati reclami inoltrati dall'istante. Inerzia che è tanto più grave se si considera che le problematiche lamentate – per la loro semplicità e contenuta rilevanza economica – ben avrebbero potuto essere definite in via immediata e di correttezza fra le parti del rapporto, se il gestore le avesse gestite fornendo riscontro, anche per una sola volta, ad uno dei reclami in forma scritta inviati dall'utente.

La fattispecie, poi, trattandosi di un'utenza di una società commerciale, va contestualizzata, andando il disagio ad incidere quotidianamente sulla vita professionale dell'istante, privato ingiustificatamente della linea telefonica relativa alla propria attività commerciale e completamente ignorato dal gestore telefonico.

Si ritiene pertanto equo e proporzionale – in considerazione del disagio sofferto, della tipologia dell'utenza e della reiterata presentazione di reclami da parte dell'istante, che è sintomo evidente della incidenza concreta della problematica – liquidare per la mancata risposta ai reclami la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00).

2.b.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”* 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”*.

Quanto alle spese della procedura, si rileva che B.T. ITALIA non ha partecipato al tentativo di conciliazione introdotto, né ha mai formulato all'istante un'offerta transattiva, né tantomeno ha inviato memorie difensive.

Alla luce di quanto precede, appare congruo riconoscere un importo pari ad 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 dalla TRAVEDENT INTERNATIONAL 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 TRAVEDENT INTERNATIONAL 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 TRAVEDENT INTERNATIONAL ██████ in data 07/05/2010.

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 450,00 (quattrocentocinquanta/00) per l'indebita sospensione del servizio di telefonia;
- b) Euro 150,00 (centocinquanta/00) per la mancata risposta ai reiterati reclami;
- c) Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di spese di procedura;

E così in totale Euro 800,00= (ottocento/00) oltre interessi legali in merito ai capi a) e b) sopramenzionati 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