

DELIBERA DL/014/15/CRL/UD del 19 gennaio 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx/BT ITALIA S.p.A.

(Lazio/D/587/2013)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 19 gennaio 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481, recante “ *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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente xxx presentata in data 9 ottobre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore BT Italia - le ripetute interruzioni del servizio voce, il non funzionamento della linea internet, con indebita fatturazione del servizio. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a) Il 21 dicembre 2012, aveva sottoscritto con BT un contratto per l’attivazione del servizio telefonico per n. 18 linee fisse relative a due sedi aziendali e per l’attivazione del servizio ADSL, con decorrenza marzo 2013;

- b) nel periodo dall'8 al 20 maggio 2013, le linee erano rimaste isolate. Ripristinate per due giorni, il disservizio si era manifestato nuovamente dal 22 maggio al 12 giugno 2013 e dal 23 al 26 agosto 2013;
- c) la linea internet non aveva mai funzionato, comportando la necessità di stipulare un contratto con altra società per la fornitura;
- d) nonostante i reclami il disservizio non era stato risolto,
- e) l'utente aveva sospeso il pagamento delle fatture per la mancata fornitura del servizio;
- f) con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, aveva chiesto l'indennità per distacco dall'8 maggio al 12 giugno 2013, il risarcimento dei danni, lo storno di tutte le fatture insolute;
- g) all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'operatore non era comparso;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. lo storno e/o il ricalcolo di tutte le fatture insolute;
- ii. l'indennizzo per mancato utilizzo linee e per mancata attivazione adsl;
- iii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore BT Italia

L'operatore ha precisato che, relativamente al periodo segnalato dall'utente, dal proprio sistema informatico risultavano gestiti dall'assistenza tecnica diversi ticket di guasto, e precisamente: 1) un TKT aperto in data 8 maggio 2013 e chiuso con il ripristino del servizio il 20 maggio 2013, dopo diverse verifiche da remoto, apertura di un guasto in TI, interventi in sede; 2) un TKT aperto in data 22 maggio 2013, chiuso il giorno successivo per verifiche; 3) un TKT aperto il 24 maggio 2013, per blocco fonia su tutte le numerazioni e continue cadute di connessione internet, chiuso con il ripristino del servizio il 12 giugno 2013, dopo diverse verifiche, apertura di un guasto in TI, interventi in sede. In ordine al servizio ADSL, precisava che, per la sede di Latina, risultavano aperti due ticket di guasto: uno il 27 maggio 2013, chiuso lo stesso giorno; uno il 30 maggio 2013, chiuso con il ripristino il 31 maggio 2013, a seguito di interventi tecnici. BT precisava poi di aver contabilizzato i canoni del mese di maggio 2013 e che l'utente ha un insoluto di Euro 10.127,65 per fatture non pagate a partire dal mese di marzo 2013. All'udienza di discussione, BT aveva offerto l'importo di Euro 1.760,00 a titolo di indennizzo per il parziale malfunzionamento nel periodo contestato, non accettato dall'utente.

3. La posizione dell'operatore Telecom Italia

Telecom Italia, coinvolta nel presente procedimento solo a fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, ha precisato le date di espletamento dell'attivazione standard NPG OLO BT di nove utenze, e la presenza di 4 richieste di Bitstream asimmetrico wholesale per l'ADSL, attivati due l'11 gennaio 2013, due il 18 febbraio 2013.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, viene rigettata, perché infondata, l'eccezione dell'utente di irricevibilità e/o inammissibilità della memoria dell'operatore.

La memoria di BT è infatti tempestivamente pervenuta al Corecom e, nei riguardi della controparte, il termine fissato nella lettera di avvio del procedimento rileva unicamente ai fini del computo della decorrenza del secondo termine concesso per le repliche.

Viene altresì rigettata la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, trattandosi di domanda nuova, non oggetto del precedente tentativo di conciliazione e pertanto inammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Sull'interruzione dei servizi

L'istante lamenta un isolamento/malfunzionamento delle linee telefoniche e del fax per diversi periodi, e la mancata attivazione del servizio dati, chiedendo la liquidazione di un indennizzo.

L'operatore conferma di aver ricevuto le segnalazioni di guasto nei periodi indicati dall'utente e dichiara di averli gestiti tramite l'assistenza tecnica, producendo la copia dei TKT.

Dall'esame dei documenti in atti, si evince che:

- l'8 maggio 2013 l'utente ha lamentato il parziale isolamento del servizio voce e il problema è stato risolto, dopo svariati interventi tecnici da remoto e in sede, il 20 maggio 2013
- il 22 maggio 2013 l'utente ha lamentato il blocco fonia e il problema è stato risolto, dopo svariati interventi tecnici da remoto e in sede, il 12 giugno 2013

Per quanto riguarda il servizio ADSL, si ritiene infondata la dedotta mancata attivazione del servizio, in considerazione del fatto che numerose sono le segnalazioni di instabilità e di malfunzionamento della rete dati, documentate dai TKT in atti, problemi verificatisi nei medesimi periodi di malfunzionamento della fonia. La condotta dell'operatore deve dunque essere valutata sotto il profilo del malfunzionamento del servizio, e non della mancata attivazione.

Sulla base di quanto sopra, deve ritenersi provato che, nei periodi indicati dall'utente, si sia verificato un malfunzionamento del servizio voce e dati, che richiese più volte interventi tecnici, sia in loco che da remoto.

La domanda di liquidazione di indennizzo viene pertanto accolta, non avendo BT garantito all'utente la fornitura del servizio "in modo continuo, regolare e senza interruzioni", come previsto dall'art. 3.2 della Carta Servizi, ed avendo provveduto alla risoluzione del problema con ritardo rispetto ai tempi massimi per la riparazione dei guasti e il ripristino del servizio, previsti dall'art. 5.2 della medesima Carta.

E' infatti provato- ed ammesso anche da BT - che la prima segnalazione di guasto dell'8 maggio è stata risolta il 20 maggio e che la seconda del 22 maggio è stata definitivamente risolta il 12 giugno 2013, quindi, in entrambi i casi, ben oltre il termine di 72 ore fissato nella Carta.

Nè è stata fornita la prova che il ritardo nella riparazione è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

Premesso che, come si evince dalle difese in atti:

- l'utente ha stipulato con l'operatore quattro contratti (per sedi diverse);
- per il periodo 8-20 maggio 2013 non vi è stata interruzione totale del servizio voce, bensì un parziale funzionamento (servizio voce parzialmente isolato – TKT 20130060272);
- per il periodo 22 maggio-12 giugno 2013 vi è stata una interruzione totale del servizio voce (blocco fonia – TKT 20130067275 e 20130068618);
- per il periodo 8 -20 maggio 2013 e 22 maggio-12 giugno 2013 vi è stato un malfunzionamento del servizio dati (continue cadute di connessione, connessione non stabile, servizio dati bloccato) che ne ha di fatto comportato l'inutilizzabilità;

spetta all'istante un indennizzo per l'intero periodo intercorrente tra la data di segnalazione dei disservizi attinenti il servizio voce (che hanno coinvolto anche il servizio fax ad esso collegato) e il servizio dati, e le date di effettiva risoluzione tecnica.

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 2, 5.1, 5.2 , 5.3, 12.1 e 12.2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, si riconosce l'indennizzo con riferimento ai 4 contratti aventi ad oggetto i servizi interessati dal malfunzionamento per l'importo di Euro 2.400,00 , così composto:

- malfunzionamento parziale servizio voce 8-20 maggio 2013: Euro 240,00
- malfunzionamento totale servizio voce 22 maggio-12 giugno 2013: Euro 840,00
- malfunzionamento totale servizio adsl 8-20 maggio 2013 e 22 maggio-12 giugno 2013: Euro 1.320,00

Non può invece essere accolta la domanda dell'utente con riferimento al malfunzionamento dei servizi per il periodo 23-26 agosto 2013 e 27 agosto 2013 – 2 settembre 2013 lamentato nella memoria difensiva, non avendo l'utente provato di aver segnalato il guasto all'operatore, nè di aver reclamato il problema.

Non è accoglibile altresì la domanda relativa al dedotto malfunzionamento del servizio fax (servizio accessorio collegato alla fonia), in forza del comma 4 dell'art.5 citato, che prevede la liquidazione di un indennizzo laddove il disservizio abbia interessato i soli servizi accessori intendendosi, in tutti gli altri casi, che questo deve intendersi assorbito dall'indennizzo già riconosciuto sui servizi principali.

Sulla domanda di storno

L'istante chiede lo storno totale delle fatture non pagate a fronte dell'inadempimento dell'operatore nella fornitura del servizio.

La domanda può essere accolta nei limiti che seguono.

Le fatture rimaste totalmente insolute attengono al periodo 1 febbraio 2013-31 luglio 2013.

Fatta eccezione per il periodo 8 maggio-12 giugno 2013, in cui l'utente ha effettivamente avuto il disservizio lamentato, per gli altri mesi non vi erano validi motivi per non procedere al pagamento delle fatture, a fronte di servizi da ritenersi regolarmente forniti in mancanza di specifiche e puntuali contestazioni.

BT dovrà pertanto provvedere allo storno dal totale insoluto dei soli importi addebitati per il periodo 8 maggio-12 giugno 2013 per il servizio voce, fax e dati (fatta eccezione, ove presenti, per gli addebiti per traffico voce e dati documentato), non avendo l'utente fruito affatto dei detti servizi o avendone fruito, con discontinuità.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00, da porsi a carico di BT Italia, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e della proposta transattiva formulata dall'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società xxx nei confronti della società BT Italia S.p.A.
2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, l'importo di Euro 2.400,00 (duemila quattrocento/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2, 5.1, 5.2, 5.3, 12.1 e 12.2 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La società BT Italia S.p.A. è inoltre tenuta a provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente, stornando, dal totale insoluto, gli importi addebitati per il periodo 8 maggio-12 giugno 2013 per il servizio voce, fax e dati (fatta eccezione, ove presenti, per gli addebiti per traffico voce e dati documentato).
4. La società BT Italia S.p.a. è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 19.1.2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Direttore

Aurelio Lo Fazio

Fto