

ATTI 1.21.1 2011/1057

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 25

del 17 maggio 2012

Sono presenti i componenti del Comitato:

MINOLI ROTA	Fabio	Presidente
CAVALLIN	Mario	Vice Presidente
CIPRIANO	Marco Luigi	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
GUSSONI	Maurizio	<i>Assente giustificato</i>
VOLPE	Marcella	
ZANELLA	Federica	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/BT Italia XXX

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

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’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, e in particolare l’art. 84;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20, “*Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 5 del 28 ottobre 2004 “*Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*”;

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS, recante il “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (d’ora in avanti *Regolamento*);

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 della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza presentata in data 11 marzo 2011, con cui la XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società H3G s.p.a. (d’ora in avanti H3G), ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTE le note del 28 marzo 2011 e del 13 maggio 2011, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 16 giugno 2011;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 16 giugno 2011;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell’Ufficio ai sensi dell’art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l’illustrazione del Presidente Fabio Minoli nella seduta del 17 maggio 2012;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 11 marzo 2011, la XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia XXX, avente ad oggetto asseriti disservizi arrecati da parte di BT Italia spa in ordine ad un contratto di abbonamento business per servizi di telefonia fissa, internet/adsl e fax.

La XXX, nell'istanza introduttiva, nei documenti depositati e nell'udienza di discussione, relativamente alla proposta commerciale di BT Italia XXX cui aveva aderito con codice cliente n.XXX, e denominata "Vip Suite Club", consistente in un'offerta integrata e convergente di due linee telefoniche fisse, di due linee telefoniche mobili, di internet in adsl e in mobilità, comprensivo del noleggio di due terminali, rappresenta quanto segue:

- in data 01.09.2010 l'utente sottoscriveva la predetta offerta commerciale avente n.000457, chiedendo di far migrare in BT Italia XXX due linee telefoniche, di cui la linea isdn principale con n. XXX e la linea isdn aggiuntiva con n. XXX, provenienti da Fastweb XXX;
- a tal fine, l'utente indicava, sul modulo di adesione commerciale, il codice di migrazione fornito da Fastweb XXX relativamente alle sopra citate utenze;
- dal giorno 05.11.2010 sino al giorno 12.11.2010 si verificava l'assenza totale dei servizi di telefonia fissa, fax e internet/adsl, mentre dal giorno 12.11.2010 al giorno 02.02.2011 si verificava il mancato funzionamento della linea fax, il mancato funzionamento del servizio telefonico in entrata, il verificarsi di cadute di linea durante le conversazioni telefoniche e, inoltre, la mancanza di assistenza da parte dell'operatore durante il periodo interessato dai disservizi.
- infine, l'utente chiede al Co.re.com. un indennizzo adeguato al periodo di disservizi, pari a tre mesi.

L'operatore BT Italia XXX, nella memoria depositata il 31.03.2011, precisava che la data di entrata in possesso della linea principale e della linea aggiuntiva era il 30.11.2010, e in ragione di ciò BT Italia XXX rileva che "rispondiamo senz'altro dei disservizi occorsi da quella data al 02.02.2011", allegando altresì copia delle schermate dei propri sistemi informatici.

All'udienza di discussione del 16.06.2011, l'operatore specificava che la problematica relativa alla migrazione delle numerazioni da BT Italia a Telecom Italia, evidenziata dall'utente, esula dall'oggetto della controversia per cui è stato svolto infruttuosamente il tentativo obbligatorio di conciliazione in data 16.02.2011, chiedendone l'inammissibilità delle relative richieste.

In seguito, l'Ufficio ha inoltrato ulteriori richieste istruttorie in data 12.09.2011 sia a BT Italia XXX che a Fastweb XXX che a Telecom Italia XXX, in qualità di operatori terzi.

In relazione alle predette richieste istruttorie, BT Italia XXX depositava delle memorie in data 14.09.2011, specificando quanto segue:

- il contratto è stato firmato in data 01.09.2010 e l'iter nei sistemi dell'operatore è partito in data 07.09.2010;
- dal 07.09.2010 al 24.09.2010 avvenivano gli accertamenti formali di carattere economico, per verificare la solvibilità o meno del cliente sulle banche dati;
- il periodo intercorrente tra il 25.09.2010 il 30.11.2010 è stato l'intervallo di tempo necessario per l'effettiva attivazione dei servizi;
- il disservizio avvenuto nei primi giorni di novembre 2010 è riconducibile al fatto che l'operatore Fastweb spa non avrebbe correttamente eseguito la procedura di portabilità così creando un'assenza del servizio telefonico all'utente;
- la questione della richiesta migrazione da BT Italia XXX a Telecom Italia XXX non è oggetto del presente procedimento di definizione.

Fastweb XXX, nelle sue memorie, rileva che, in data 24.09.2010, BT Italia spa ha inviato la richiesta di migrazione delle numerazioni interessate nei confronti di Fastweb XXX, allegando la copia delle schermate informatiche da cui si evince l'espletamento della fase 2 della procedura in capo all'operatore donating (Fastweb XXX) e l'espletamento della fase 3 della procedura relativa alle due numerazioni interessate avvenuta il giorno 05.11.2010 (data attesa consegna - DAC)

nonché la notifica all'operatore donating (Fastweb XXX) dell'avvenuto espletamento della procedura da parte dell'operatore recipient (BT Italia XXX) in data 30.11.2010.

Telecom Italia spa, nelle memorie depositate, ha allegato la copia delle schermate del sistema informatico, da cui emerge la conferma della data attesa di consegna fissata per il giorno 5.11.2010.

Motivi della decisione

In via preliminare, è da ritenere non ammissibile la questione avente ad oggetto la procedura di passaggio delle due numerazioni interessate da BT Italia XXX a Telecom Italia XXX, in quanto esula dal contenuto dell'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione presentata dall'utente in data 08.11.2010.

Inoltre, il periodo da prendere in considerazione, riguardo all'istanza di definizione di cui trattasi, va ragionevolmente limitato al lasso di tempo intercorrente tra la data dei lamentati disservizi (05.11.2010) e la data del 02.02.2010, come indicato nell'istanza di definizione medesima.

Ciò premesso, nella fattispecie in oggetto si controverte sulla migrazione di due utenze di telefonia fissa da Fastweb XXX a BT Italia XXX, procedura che vede interessati in realtà tre operatori, e precisamente l'operatore OLO Recipient (BT Italia XXX), l'operatore OLO Donating (Fastweb XXX) e l'operatore Donor (Telecom Italia). La disciplina applicabile è dunque quella principalmente prevista dalla Delibera 274/07/CONS, dalla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, dall'Accordo Quadro sulle migrazioni, dalla Delibera n. 41/09/CIR e dalla Delibera n. 52/09/CIR.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient; nei casi specificati dalla normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (data attesa di Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC.

Dalla documentazione acquisita non sono emerse irregolarità da parte di Fastweb XXX e Telecom Italia XXX in merito alle attività che essi hanno compiuto nei tempi previsti dalla procedura.

La procedura di migrazione prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* (nella fattispecie, BT Italia spa) a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating* (nella fattispecie, Fastweb XXX) e soltanto in via residuale la possibilità di inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore *donating*.

In questo caso, la richiesta è stata inoltrata direttamente all'operatore *donating* in data 24/9/2010.

Il passaggio di una numerazione avviene in una data (c.d. DAC, Data di Attesa Consegna) fissata dal cliente e dall'operatore richiedente (nel caso specifico BT Italia XXX).

Nel caso in esame la data attesa di consegna è stata stabilita per il giorno 5.11.2010, essendo state le utenze di cui trattasi fino ad allora servite dall'operatore Fastweb XXX, mentre è a partire dal 5.11.2010 che l'utente ha subito dei disservizi consistenti nel fatto che la linea fax non funzionava, che vi erano problemi nella ricezione delle telefonate, che si verificavano cadute di linea durante le conversazioni telefoniche, e simili.

La Carta dei Servizi di BT Italia, al punto 5.2. "Irregolare funzionamento" sancisce che l'operatore s'impegna "a provvedere alla riparazione dei guasti ed al ripristino del servizio con la massima sollecitudine, seguendo un criterio di priorità che privilegi la soluzione dei guasti più gravi e, comunque, entro 72 ore, salvo casi di particolare complessità o non dipendenti da BT Italia, come più precisamente indicato nei contratti".

Nella presente fattispecie è emerso che l'utente ha subito l'assenza totale di servizio dal 5.11.2010 al 12.11.2010 mentre dal 12.11.2010 al 02.02.2011 ha subito dei disservizi parziali ma costanti, la cui responsabilità è, dunque, da imputare all'operatore BT. Conseguenza da ciò il diritto per l'utente ad essere indennizzato. Va ricordato a questo punto che l'indennizzo spettante all'utente per la mancata attuazione della prestazione richiesta, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, deve soddisfare il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

Per quanto riguarda il periodo in ordine al quale computare l'indennizzo, considerato che l'operatore avrebbe avuto 72 ore, pari a 3 giorni, per eventualmente risolvere i disservizi lamentati dall'utente (giorni che quindi non vanno computati nel periodo da indennizzare), è da ritenere che il lasso temporale da indennizzare sia pari a 87 giorni, determinati sottraendo dal totale di 90 giorni del periodo dei disservizi (dal 05.11.2010 al 02.02.2011) i 3 giorni dati all'operatore per risolvere i problemi insorti.

Per quanto riguarda la quantificazione dell'indennizzo, non può applicarsi il Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.60 del 14.03.2011, in quanto l'istanza oggetto del presente procedimento è stata inviata al Co.re.com. in data 08.03.2011, cioè prima della sua entrata in vigore.

Si deve dunque fare riferimento agli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi del gestore.

In proposito, il punto 6.2 della carta dei Servizi precisa che "nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a BT Italia agli obblighi espressamente previsti per i servizi fissi ai precedenti punti 5.1 e 5.2 e per i servizi mobili ai precedenti punti 5.1 e 6.1, il Cliente può chiedere a BT Italia un indennizzo di 5 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni".

Sul punto, tuttavia, si deve prescindere dal massimale previsto dalla stessa Carta dei Servizi del gestore, in quanto la sua integrale applicazione violerebbe i principi di proporzionalità e ragionevolezza, la cui applicazione è necessaria per consentire la corrispondenza dell'indennizzo applicato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 11 della delibera n. 179/03/CSP.

L'indennizzo va pertanto calcolato, in definitiva, moltiplicando gli 87 giorni - calcolati come detto sopra - per euro 5,00, che è l'importo previsto dalla Carta dei Servizi per ogni giorno di irregolare funzionamento del servizio, per un totale di euro 435,00, cifra che va a sua volta moltiplicata per ciascuna delle due linee, sicché l'importo totale dell'indennizzo per i servizi di fonia è di euro 870,00.

In relazione ai disservizi lamentati per i servizi fax e internet, trattandosi di servizi accessori rispetto al servizio universale di fonia, è ragionevole ridurre alla metà l'importo giornaliero di euro 5,00 e moltiplicare quindi la somma di euro 2,50 per l'intero periodo suddetto di irregolare funzionamento dei servizi (87 giorni), per un totale di euro 217,50.

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".

Alla luce di tali canoni, risulta congruo e ragionevole riconoscere all'utente la somma omnicomprensiva di euro 150,00 quale ristoro per le spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 150,00;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

La società BT Italia XXX è tenuta, a favore della XXX, a:

- corrispondere la somma di euro 870,00 a titolo di indennizzo per i disservizi dalla stessa subiti in relazione alle due linee telefoniche XXX e XXX, provenienti da Fastweb XXX, in relazione al contratto con codice cliente n.XXX, stipulato con la stessa BT Italia XXX;
- corrispondere la somma di euro 217,50 a titolo di indennizzo per i disservizi subiti dalla stessa in relazione ai servizi internet/adsl e fax;
- corrispondere la somma di euro 150,00 a titolo di rimborso forfettario e omnicomprensivo delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Presidente Corecom
Fabio Minoli

Il Dirigente Ufficio per il Corecom
Mauro Bernardis