

ATTI 1.21.1. – 2016/1507/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 41 del 12 giugno 2018

Sono presenti i componenti del Comitato:

BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/BT Italia S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTE l'istanza presentata in data 17 febbraio 2016 con cui la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

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

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 17 febbraio 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, la società XXX (d'ora in avanti XXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia in essere con l'operatore BT Italia S.p.A. (d'ora in avanti BT) avente ad oggetto servizi di rete fissa e ADSL.

1. La posizione dell'istante

La società XXX, nell'istanza di definizione presentata al Co.re.com. Lombardia, negli scritti difensivi ritualmente depositati e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- *“Nel febbraio 2014 abbiamo fatto richiesta di passaggio numerazione rete fissa al gestore Vodafone spa. In data 9 maggio 2014 è stato attivato il flusso dati e richiesta 'number portability' delle numerazioni attive presso BT Italia”.*
- *“In data 18 maggio 2014 è stato effettuato il passaggio delle numerazioni da rete BT a Vodafone. Da tale data non abbiamo più oneri di traffico con BT Italia; nel documento contrattuale firmato con Vodafone Italia abbiamo dato onere alla stessa di ottemperare al passaggio delle linee e del distacco delle stesse presso l'operatore cedente BT Italia. Infatti da tale data corrispondiamo tale traffico al gestore Vodafone Italia”.*
- *“In data 18 giugno 2014 abbiamo comunque inviato a BT Italia tramite R/R la volontà di recedere da quanto fosse ancora attivo come manleva di possibili e future fatturazioni”.*
- *“Nonostante tutto dopo alcuni mesi abbiamo ricevuto nuove fatture BT relative a competenze già fatturate dal nuovo gestore Vodafone”.*
- *“Dal mese di maggio 2014 Vodafone ha iniziato correttamente a fatturarci traffico su rete fissa e BT allo stesso modo ha continuato a fatturarci un servizio che tecnicamente non era più legato ai loro cavi di rame in quanto dal 13 maggio un tecnico Sirti ha staccato i loro cavi per attivare quelli Vodafone (...)”.*
- *“Bt Italia nelle richieste di recupero credito segnala anche una fattura numero XXX pari ad euro 664,90 che non è mai pervenuta alla XXX”.*

Per tutto quanto sopra esposto la XXX chiede *“l'annullamento delle fatture BT non dovute”.*

Nella memoria del 14 marzo 2016 la XXX ha scritto:

- *“La telefonia fissa gestita tramite il Carrier BT si basava su flusso dati HDSL sfruttando tecnologia VOIP (...) Com'è possibile che il servizio DATI disattivato a fine aprile possa aver trasportato fonia fino a giugno?”;*
- *“Il passaggio della numerazione di rete fissa (...) avviene grazie ad un codice univoco denominato CODICE MIGRAZIONE; com'è possibile che tale codice sia in gestione a Vodafone da aprile mentre BT sostiene di averlo in gestione fino a giugno?”;*
- *“A fine marzo abbiamo mandato Raccomandata RR a BT con richiesta di cessazione servizi rete fissa e dati, la legge prevede che 30 giorni dopo il timbro di RECORD CENTER il cliente è manlevato da qualsiasi richiesta economica che vada oltre tale data, quindi e comunque da metà aprile siamo manlevati da qualsiasi richiesta economica, se BT non ha disattivato per tempo non è colpa nostra”.*

2. La posizione dell'operatore

BT, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha sottolineato la presenza di traffico telefonico fino a giugno sulle fatture n. XXX (servizio fonia competenza maggio) e n. XXX (servizio fonia competenza giugno), risultanti insolute, precisando che risultano altresì insolute le fatture XXX e n. XXX relative al servizio dati (*“parallelo ma tecnicamente staccato rispetto alla fonia”*).

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Entrando nel merito, si ritiene che la richiesta della parte istante meriti di essere accolta solo parzialmente per le motivazioni qui di seguito esposte.

Le contestazioni formulate dalla parte istante riguardano la fatturazione di BT successiva al trasferimento delle numerazioni di rete fissa ad altro gestore.

Stante l'incertezza sulle date dell'avvio e del completamento della procedura di trasferimento della linea da BT a Vodafone e la lacunosità della documentazione prodotta da BT, questo Ufficio ha formulato richiesta di integrazione istruttoria a Telecom Wholesale che, con comunicazione del 26 maggio 2016, ha fornito le schermate del sistema Pitagora (che registra la procedure di trasferimento utenze tra operatori) relative all'utenza n. XXX, precisando quanto segue: *"la linea XXX è un posto operatore (centralino) PRA (Primate Rate Access) GNR- ISDN. Le richieste di portabilità sono state effettuate su linea XXX Radicale PRA GNR – ISDN, come visibile da Asset CRM 3.0. In CRM 3.0 (numero di ordini: 2): 1) Ordine di ATT NORMALE di NPG su NPG olo VODAFONE: data_ricezione_ordine 28/05/2014; data_attesa_consegna 18/06/2014; data_espletamento 18/06/2014; 2) Ordine di CESS numerazione portata di NPG (Autogenerata per migrazione da olo BT ITALIA verso olo VODAFONE) olo BT ITALIA: data_ricezione_ordine 26/05/2014; data_attesa_consegna 18/06/2014; data_espletamento 17/06/2014"*.

Dalle schermate di Pitagora emerge dunque che la richiesta di attivazione è stata inserita da Vodafone solo in data 28 maggio 2014: in base alle risultanze istruttorie, la responsabilità per un ritardo nell'avvio e nel completamento della procedura di trasferimento delle utenze ad altro operatore non può quindi essere imputata a BT.

Dalle schermate Pitagora si evince altresì che il passaggio delle linee è avvenuto il 18 giugno 2014, data a partire dalla quale risulta attivo il nuovo gestore Vodafone: tale dato conferma quanto asserito dalla parte istante nella raccomandata inviata a BT in data 26 giugno 2014.

Non vi è agli atti precedente comunicazione di richiesta di cessazione dei servizi BT.

Ciò posto, va precisato che dalla documentazione acquisita all'istruttoria risulta che il contratto in essere tra le parti era denominato BT Business Voice Vip + BT Internet Access, che prevedeva due distinte "linee" di fatturazioni: una solo per i canoni Voip e Internet e l'altra solo per le chiamate.

Esaminando le fatture emesse da BT, alla luce di tutto quanto esposto sin qui, emerge che:

- la fattura BT n. XXX del 13 luglio espone l'addebito di € 664,90 per canoni dal 1/07 al 31/07 2014; questa fattura andrà stornata *in toto* in quanto contenente canoni riferiti a periodo successivo al passaggio ad altro OLO;
- la fattura BT n. XXX del 13 giugno 2014 espone l'addebito di € 664,90 per canoni dal 1/06 al 30/06 2014; tale fattura andrà stornata per la parte di canoni relativi a periodo posteriore al passaggio ad altro OLO (dal 19 al 30 giugno 2014), ossia per l'importo di € 265,96;
- la fattura BT XXX del 7 giugno 2014 reca consumi di traffico effettuato tra il 1/05 e il 31/05 2014; essendo riferita a periodo in cui BT risultava ancora gestore delle utenze intestate alla XXX, la stessa risulta corretta e non andrà stornata;
- la fattura BT XXX del 7 luglio 2014 reca consumi di traffico effettuato tra il 1/06 – 30/06 2014; anche questa fattura, essendo riferita a periodo in cui BT risultava ancora gestore delle utenze intestate alla XXX (come visto sopra, fino al 18 giugno 2014), risulta corretta e non andrà stornata.

Si precisa che le fatture Vodafone prodotte dalla parte istante e che espongono costi per traffico generato da rete fissa sono riferite in realtà a numerazioni – verosimilmente provvisorie – diverse da quella per la quale è stata presentata istanza (radicale n. XXX), e in particolare i GNR XXX, XXX, XXX, XXX e in numeri XXX, XXX.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale della domanda dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 150,00 in favore della società XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 150,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- ii. a stornare in toto la fattura BT n. XXX del 13 luglio, che espone l'addebito di € 664,90 per canoni dal 1/07 al 31/07 2014, dunque successivi al passaggio ad altro OLO;
- iii. a stornare l'importo di € 265,96 dalla fattura BT n. XXX del 13 giugno 2014 (che espone l'addebito di € 664,90 per canoni dal 1/06 al 30/67 2014), in quanto relativo a canoni successivi al passaggio ad altro OLO.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

Il Vicepresidente del Co.Re.Com.
dott. Giulio Boscagli

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 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 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 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre