

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 27

dell'11 marzo 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna	Presidente
PERIN	Claudia	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
CAVALLIN	Mario	
DONADONI	Pierluigi	

Oggetto: **Definizione della controversia XXXXX XXXXXX / BT Italia S.p.A.**

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. 01 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. 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”);

VISTA l’istanza presentata l’istanza presentata in data 15.02.2017 con cui la società XXXXX XXXXXXXXXXXX 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 del Servizio ai sensi dell’art. 19 del *Regolamento*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 15.02.2017 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la società XXXXX XXXXXXXX (da qui in seguito XXXXX XXXXXXXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con l'operatore BT Italia S.p.A. (da qui in seguito BT) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa; servizi di telefonia mobile e personale; servizi Internet/Adsl: mancata o parziale fornitura del servizio; ritardo nella fornitura del servizio; spese/fatturazioni non giustificate.

- La posizione dell'istante

XXXXX XXXXXXXXX nell'istanza di definizione, nelle memorie ritualmente depositate e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- L'istante accettava la proposta effettuata dall'operatore in ordine all'offerta Centralino BT Business – Profilo Office 16 con incluso, oltre al centralino, la fornitura, l'installazione e il collaudo anche dei seguenti apparati: n. 1 tel. 72 tasti post operatore, n. 1 cordless, n. 9 tel. 12 tasti; all'offerta BT Vip Band Evolution rete fissa; all'offerta Due Sim rete mobile BT free illimitata.
- In data 18.02.2016 veniva fissato l'appuntamento con il tecnico per l'installazione del centralino e l'attivazione delle linee con la portabilità dei vecchi numeri.
- Nonostante fosse stata garantita un'interruzione minima delle linee stimata in circa 20 minuti, il giorno dell'appuntamento, fissato per le ore 9, le linee risultavano isolate sin dalle ore 8.30, senza la trasmissione di alcun preavviso all'utente. Inoltre, il tecnico arrivava solo alle ore 9.50 senza centralino e senza che nessuno avesse inviato preventivamente le apparecchiature presso la società XXXXX XXXXX.
- A causa della mancanza delle apparecchiature non risultava possibile proseguire con il lavoro e, solo dopo non pochi solleciti, diveniva possibile attivare una sola linea telefonica su un solo telefono e senza poter utilizzare fax in entrata e in uscita.
- Nel periodo con decorrenza dal 18.02.2016 al 09.03.2016 XXXXX XXXXXXXX rimaneva nella medesima situazione, con una sola linea telefonica su un solo

telefono senza poter utilizzare fax in entrata e in uscita, con conseguenti enormi difficoltà nello svolgimento del lavoro.

- Il servizio clienti dell'operatore continuava a ribadire che la consegna era in evasione.
- L'utente riceveva il centralino provvisorio solo in data 04.04.2016, ma detto apparecchio consentiva solo due chiamate in entrata con problematiche di banda, non adeguata a quella richiesta e quindi non permetteva lo svolgimento del normale lavoro di routine. In seguito, si verificavano altri numerosi disservizi, ad esempio, in data 08.04.2016 le linee risultavano completamente non funzionanti per l'intera giornata.
- Alle numerose richieste inviate, l'utente non otteneva alcuna risposta e l'addetto commerciale smetteva di rispondere, non presentandosi, senza preavviso, a ben due appuntamenti fissati.
- Prima di passare ad altro operatore, l'istante trasmetteva vari fax a BT Italia avvertendo che in mancanza di risposte, anche sulle tariffe applicate atteso che erano completamente differenti da quelle concordate, avrebbe proceduto alla risoluzione del contratto.
- BT Italia non ha mai dato riscontro ai solleciti e ai reclami del cliente.
- Alla fine del mese di giugno, XXXXX XXXXXX stipulava con l'operatore telefonico Tim i contratti di linea telefonica. A ciò faceva seguito il passaggio immediato per le linee mobili, mentre per le linee fisse sorgevano dei problemi che ritardavano il passaggio.
- Ad oggi, BT Italia continua a fatturare anche se la società non ha più alcuna linea attiva.
- Inoltre, fino al mese di giugno 2016, la XXXXX XXXX ha dovuto pagare anche le fatture Vodafone per potere usare le linee in uscita.

Sulla base di tutto quanto esposto, la parte istante formula le seguenti richieste:

- i. Storno della posizione debitoria ad oggi maturata nei confronti di BT Italia S.p.A.;
- ii. Indennizzo pari a euro 6.000,00 quale risarcimento per i danni subiti.

- **La posizione dell'operatore**

L'operatore nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- In data 18.02.2016 sulla rete fissa dell'utente veniva attivata l'offerta che prevedeva l'attivazione in accesso diretto delle numerazioni XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX. Detta offerta cessava in data 27.09.2016.
- Veniva altresì attivato il Servizio Vendita e Noleggio HW e SW, il quale includeva 3 telefoni BCA VT9300 CID e 3 telefoni Cordless Gigaset A220.
- L'offerta BT-MOBILE-VOCE prevedeva l'attivazione della numerazione XXXXXXXX avvenuta in data 31.12.2015. Detto servizio cessava in data 20.06.2016. Veniva consegnato un terminale di fascia H Samsung, Galaxy S6 Edge. L'offerta prevedeva altresì una ricarica pari a euro 5,00.
- L'offerta BT-MOBILE-VOCE prevedeva l'attivazione della numerazione XXXXXXXX avvenuta in data 12.01.2016 e cessata in data 20.06.2016. Il contratto prevedeva una ricarica di euro 34,00 e la consegna di un terminale fascia H Samsung Galaxy S6 Edge.
- In merito alla rete fissa era prevista l'attivazione in accesso diretto della numerazione XXXXXXXX, attivata in data 06.04.2016, cessata in data 07.09.2016. L'offerta di lavorazione inserita in data 18.12.2015 veniva completata in data 07.04.2016. La cessazione veniva completata per migrazione solo in data 01.09.2016.
- Con la gestione del reclamo 1-XXXXXXX del 09.03.2016 veniva riconosciuto un indennizzo pari a euro 75,00 per la tardata attivazione dell'offerta ITYEWE-S-011940. Veniva, in seguito, emesso il documento di storno XXXXXX.
- Dall'analisi della contestazione ricevuta in data 31.05.2016 si evince che i listini contabilizzati risultano essere corretti come da offerte sottoscritte:
 - ITYEWE-S-011939, VIP DUET EVOLUTION ITYEWE-S-011939, vers. 4.0 dicembre 2015, canone mensile euro 90;
 - ITYEWE-S-011940, VIP ASSOLO più promo relax euro 2,50 vers. 7.0, dicembre 2015, euro 39,00, canone mensile più euro 2,50, opzione relax 200;
 - Servizio vendita e noleggio HW e SW ITYEWE-S-012035, centralino BT Business 5.0 ottobre 2015;
 - BT Mobile Voce ITIEWE-S-011941: BR Free 3 Giga vers. 6.0 dicembre 2015 con terminale fascia H, euro 32, canone mensile euro 37;
 - BT Mobile Voce ITYEWE-S-011972, BT Free 3GB Ric Promo Anniversario, canone terminale fascia H, canone terminale mensile euro 24,00 per 24 mesi.

- In seguito, veniva inviata una lettera di riscontro.
- L'operatore elenca altresì le gestioni delle segnalazioni di guasto lavorate nelle tempistiche previste dal contratto e allega il dettaglio conto attestante un saldo pari a euro 5.665,94.

Alla luce di tutto quanto esposto, l'operatore ritiene la domanda infondata in fatto e in diritto e chiede il rigetto di tutte le domande.

- **Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, All. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Nel merito, le richieste dell'istante meritano parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti:

a) In merito alla richiesta sub i) di storno della posizione debitoria ad oggi maturata nei confronti di BT Italia S.p.A., la stessa non può trovare accoglimento.

La società XXXXX XXXXXXXXXX si è rivolta alla presente Autorità al fine di ottenere lo storno della posizione debitoria oggi maturata nei confronti dell'operatore BT Italia S.p.A.

In argomento, occorre osservare che l'utente non ha prodotto, in questa sede, alcuna fattura emessa dall'operatore nei suoi confronti e che risulti non essere stata pagata.

Dall'altra parte, l'operatore non ha riferito la sussistenza di un credito vantato nei confronti dell'utente né allegato documentazione contabile volta a dimostrare la posizione debitoria maturata dall'utente nei confronti dello stesso.

Pertanto, atteso che non si conoscono gli estremi di un'eventuale posizione debitoria in capo alla società XXXXX XXXXXXXXXX, non si può accogliere la richiesta di storno della stessa.

b) In merito alla richiesta sub ii) di indennizzo pari a euro 6.000,00 quale risarcimento per i danni subiti, la stessa trova parziale accoglimento.

XXXXX XXXXXXXXXX lamenta di aver subito diversi disservizi da parte dell'operatore BT Italia S.p.A.

In primo luogo, in data 18.02.2016 un tecnico incaricato da BT Italia avrebbe dovuto installare il centralino e attivare le linee con la portabilità dei vecchi numeri ma, a causa della mancanza delle apparecchiature (non ancora fornite), non risultava possibile effettuare dette operazioni. Solamente dopo alcuni solleciti dell'utente, veniva attivata una sola linea telefonica su un solo telefono e senza poter utilizzare fax in entrata e in uscita.

Dal 18.02.2016 al 09.03.2016 la XXXXX XXXX rimaneva nella medesima situazione con conseguenti enormi difficoltà nello svolgimento dell'attività della società e il centralino provvisorio veniva consegnato solo in data 04.04.2016.

Considerato che sul punto l'operatore nulla eccepisce, pare opportuno richiamare l'orientamento costante di questa Autorità, secondo cui *“in caso di mancata contestazione da parte dell'operatore, i fatti dedotti dall'utente devono essere considerati integralmente provati. Soccorre in tal senso quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c., recentemente modificato ad opera della legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione, raggiungendo, per quanto riguarda questa sede, il livello di “riscontro” alla “fondatezza” dell'istanza ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS sui “fatti non specificamente contestati dalla parte costituita” (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 15/10).*

Pertanto, atteso che BT Italia non contesta quanto affermato dall'utente e sopra esposto, occorre riconoscere un indennizzo in capo all'utente per i disservizi lamentati.

In merito, si richiama il Regolamento Indennizzi che, all'art. 3, rubricato *“Indennizzo per ritardata attivazione del servizio”*, prevede che *“1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. 2. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”*.

Nel caso di specie, si è rilevato non solo un ritardo nella consegna del dispositivo ordinato e nell'attivazione della linea, ma anche il fatto che nessun preavviso fosse stato fornito all'utente in ordine all'impossibilità del tecnico di essere presente agli appuntamenti fissati al fine di svolgere gli interventi sopra menzionati.

Detto indennizzo deve essere calcolato nel modo seguente: euro 15,00/die (7,50/die raddoppiato per effetto della natura affari dei servizi) per i 46 giorni di disservizio (dal 18.02.2016 al 04.04.2016) e per ciascuno dei due servizi (voce e adsl) interessati (come risulta dai prospetti contrattuali allegati dalla parte resistente), per complessivi euro 1.380,00 (milletrecentottanta/00).

In secondo luogo, l'istante lamenta che in data 08.04.2016 le linee risultavano completamente non funzionanti per l'intera giornata.

Di conseguenza, atteso che BT non ha contestato il predetto disservizio dedotto dall'utente, si ritiene opportuno riconoscere un indennizzo pari a euro 30,00 (euro 15,00 – pari a euro 7,50 x 2, per effetto della natura affari delle utenze) per i due servizi voce e internet interessati dal disservizio), ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Regolamento Indennizzi secondo cui *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

L'utente sostiene, altresì, di aver subito un danno a causa del mancato riscontro ai solleciti e ai reclami rivolti, anche a mezzo fax, a BT Italia S.p.A. Sul punto, tuttavia, si osserva che l'utente non ha versato in atti alcun reclamo o segnalazione rivolta all'operatore.

In argomento, l'Agcom (Delibera n. 91/12/CIR) ha affermato che *“nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficiente chiarezza, in modo da permettere agli operatori o all'Autorità il loro riscontro”*.

Nel caso in oggetto, invece, l'istanza risulta priva non solo di documentazione allegata, ma anche di riferimenti ad eventuali reclami sporti. Si ritiene, pertanto, che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

In conclusione, la presente Autorità liquida in favore della società XXXXX XXXXXXXX un indennizzo pari a euro 1380,00 per il ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti e di euro 30,00 per il mancato funzionamento della linea in data 08.04.2016, per un importo complessivo pari a euro 1.410,00.

Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di euro 100,00 (*cento/00*) in favore dell'utente per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla società XXXXX XXXXXXXX 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'utente l'importo di euro 1.410,50 (*trecentocinquantadue/50*) quale indennizzo per i disservizi subiti con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura.
3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.
Avv. Marianna Sala

È 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. 01 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 del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini