

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	7/2012
TITOLO	1.10.21/274
LEGISLATURA	IX

Il giorno 13 marzo 2012 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI
GIUSEPPE BETTINI
ARIANNA ALBERICI

Presidente
Vicepresidente
Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA Y E BT Italia

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1,

VISTA l'istanza depositata in data 09 settembre 2010 (titolo n. 1.10.21/274), con cui Y, rappresentata dall'avv. X, elettivamente domiciliata presso il suo studio , nel comune di X, via X, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società BT Italia, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata in X, via X, relativamente alle utenze telefoniche n. X e X;

VISTI gli atti del procedimento ex art. 21 della del. 173/07/cons instaurato dall'utente con formulario GU5 depositato il 09/09/2010 e integrato il 24/09/2010;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 21105/2011);

Viste le memorie autorizzate di BT Italia 28/06/2011, Y del 26/07/2011 e 01/08/2011 ed i relativi documenti allegati;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa

Primarosa Fini (prot. 9793 del 12 marzo 2012)

UDITA l'illustrazione del componente, avv. Giuseppe Bettini, designato dal Presidente, svolta nella seduta del 13 MARZO 2012;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione, **Y**, espone:

- di essere utente BT Italia dall'ottobre 2007 per le utenze X (ex utenza Telecom) e X (utenza BT Italia);
- di aver richiesto in data 02/07/2009 il trasloco delle utenze, per i servizi voce, fax ed internet, presso la nuova sede dell'azienda, il trasloco avrebbe dovuto concludersi entro il 05/08/2009, data di chiusura della vecchia sede e contestuale apertura della nuova;
- di non avere ottenuto il trasloco delle utenze ed essersi trovata priva di servizio nella nuova sede;
- di aver ottenuto solo che le chiamate destinate all'utenza oggetto di richiesta di trasloco venissero trasferite ad una utenza mobile;
- di aver sostenuto costi per 11.273,51 euro al fine di pubblicizzare sulle "Pagine Gialle" edizione 2009-2010 le proprie utenze;
- di aver dovuto procurarsi una connessione internet – mediante internet key – rivolgendosi ad altro operatore.

L'istante domanda pertanto:

- il rimborso delle fatture saldate e relative al periodo di assenza del servizio "*ovvero quelle relative al periodo dal 5.08.2009 in poi*";
- l'immediata effettuazione del trasloco dell'utenza voce, fax e adsl;
- il rimborso di euro 11.273,51 per l'inserzione pubblicitaria sulle "Pagine Gialle"
- il rimborso di euro 79,00 per l'acquisto della internet key;
- un indennizzo per ritardo nella realizzazione del trasloco, quantificato in 5,00 euro al giorno per ciascuna utenza dal 05/08/2009 alla data di effettiva realizzazione dello stesso;
- un indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo del 19/11/2009 - quantificato in 5,00 euro al giorno - dal 19/12/2009 sino alla data di udienza;

- un rimborso di euro 150,00 *“pagati in occasione della prima fattura emessa nel 2007 da BT e non dovuti, in quanto frutto di un errore”*.

Con comunicazione 10/12/2010 (prot. 36721) l'utente specificava:

- che sino al 03/11/2010 nessun servizio – eccetto il trasferimento di chiamate sull'utenza mobile - funzionava;
- che il 28/09/2010 BT Italia comunicava l'impossibilità di effettuare il trasloco, la perdita definitiva della utenza fax X, il proprio impegno per permettere un celere rientro in Telecom per la linea voce;
- che il 03/11/2010 Telecom aveva effettuato il “rientro” della utenza voce XX e che a breve avrebbe fornito il servizio fax sulla medesima utenza;
- che l'utenza X risultava raggiungibile solamente da numerazioni fisse e mobili di Telecom, imputando il disservizio al mancato completo “rilascio” della linea da parte di BT Italia, problema risolto il 16/11/2010.

L'utente precisava ed ampliava le proprie richieste che risultavano quindi consistere in:

- rimborso delle fatture saldate e relative al periodo di assenza del servizio *“ovvero quelle relative al periodo dal 5.08.2009 in poi”*;
- accertamento della chiusura del contratto a causa del grave inadempimento di BT Italia;
- il rimborso di euro 11.273,51 per l'inserzione pubblicitaria sulle “Pagine Gialle” dei numeri inattivi;
- il rimborso di euro 79,00 per l'acquisto della internet key;
- un indennizzo per ritardo nella realizzazione del trasloco, quantificato in 5,00 euro al giorno per ciascuna utenza dal 05/08/2009 al 28/09/2010 data in cui BT Italia comunicava telefonicamente l'impossibilità ad adempiere;
- un indennizzo per ritardo nel “rilascio” della linea dal 03/11/2010 (data di parziale riattivazione ad opera di Telecom) al 16/11/2010 data in cui BT Italia liberava completamente la linea;
- un indennizzo per la perdita definitiva dell'utenza X;
- un indennizzo per omessa risposta al reclamo del 19/11/2009, quantificato in 5,00 euro al giorno, dal 19/12/2009 al giorno dell'udienza relativa alla fase di definizione della controversia posto che l'operatore non partecipò all'udienza di conciliazione e quale unico riscontro fornì solamente una risposta telefonica in data 28/09/2010;

- rimborso delle spese di procedura;
- rimborso di euro 150,00 *“pagati in occasione della prima fattura emessa nel 2007 da BT e non dovuti, in quanto frutto di un errore”*.

In seguito all'avvio del procedimento **BT Italia** inviava memoria con cui:

- confermava la richiesta di trasloco in data 02/07/2009;
- confermava il mancato trasloco imputandolo a *“costanti KO Telecom per rete distribuzione satura”* risultando *“Impossibile appoggiare nuove linee su quella centrale.”*, dichiarando l'operazione chiusa in data 08/06/2010;
- comunicava di aver predisposto in data 27/09/2010, in accordo con Y, *“cessazione della vecchia sede con rientro della numerazione , rientro conclusosi il 18/10/2010”*;
- comunicava di aver stornato – con tre note di credito -i canoni fatturati dall'agosto 2009 e di accingersi al rimborso di euro 694,25;
- sosteneva non essere *“responsabilità BT trovare sature le centrali di destino”*.

Y, con memorie 26/07/2011 e 01/08/2011 ribadiva quanto esposto in precedenza, contestava le difese di BT Italia concludendo con la richiesta di:

- rimborso delle fatture saldate e relative al periodo di assenza del servizio *“ovvero quelle relative al periodo dal 5.08.2009 in poi, nonché lo storno di quelle eventualmente non pagate”*;
- accertamento della chiusura del contratto a causa del grave inadempimento di BT Italia;
- il rimborso di euro 79,00 per l'acquisto della internet key;
- un indennizzo per ritardo nella realizzazione del trasloco del servizio voce fax e adsl quantificato in 5,00 euro al giorno per ciascuna utenza dal 05/08/2009 al 28/09/2010 data in cui BT Italia comunicava telefonicamente l'impossibilità ad adempiere;
- un indennizzo per ritardo nel *“rilascio”* della linea dal 03/11/2010 (data di parziale riattivazione ad opera di Telecom) al 16/11/2010 data in cui BT Italia liberava completamente la linea;
- un indennizzo per la perdita definitiva dell'utenza X;
- un indennizzo per omessa risposta al reclamo del 19/11/2009, quantificato in 5,00 euro al giorno, dal 19/12/2009 sino al 28/06/2011 giorno di ricezione della prima memoria avversaria, posto che l'operatore non partecipò all'udienza di conciliazione e quale unico riscontro fornì solamente una risposta telefonica in data 28/09/2010;

- rimborso delle spese di procedura;
- rimborso di euro 150,00 *“pagati in occasione della prima fattura emessa nel 2007 da BT e non dovuti, in quanto frutto di un errore”*.

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia verte sulla a) risoluzione del contratto, b) mancato trasloco delle utenze, c) mancata risposta al reclamo, d) rimborso delle somme sostenute l'acquisto di internet key per connessione dati, e) rimborso di euro 150,00 *“pagati in occasione della prima fattura emessa nel 2007 da BT e non dovuti, in quanto frutto di un errore”*, f) spese della procedura.

a) RISOLUZIONE DEL CONTRATTO - La domanda deve essere rigettata. La richiesta formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Comitato come previsto dall'art. 19 della Delibera n. 173/07/CONS e dalle linee guida approvate con Delibera n. 529/09/CONS ed è pertanto inammissibile.

b) MANCATO TRASLOCO DELLE UTENZE - La domanda deve essere accolta. Risulta provato documentalmente e confermato dall'operatore che l'istante abbia formulato domanda di trasloco delle utenze in data 02/07/2009 richiedendo l'attivazione delle stesse entro il giorno 05/08/2009 presso il nuovo indirizzo.

L'operatore, nonostante l'espressa richiesta formulata in sede istruttoria, non ha prodotto copia del contratto regolante i rapporti tra le parti.

In assenza d'esplicita pattuizione di uno specifico lasso temporale per l'adempimento si ritiene congruo quale termine finale la data (05/08/2009) indicata dall'istante nella propria richiesta del 02/07/2009. L'accogliibilità della domanda di trasloco non risulta esser stata oggetto di contestazioni da parte dell'operatore che, inoltre, ne dichiara espressamente la mancata realizzazione.

BT Italia, senza fornire documentazione a supporto di quanto affermato, declina proprie responsabilità in merito imputando l'accaduto a *“costanti KO Telecom per rete distribuzione satura”* risultando *“Impossibile appoggiare nuove linee su quella centrale.”*.

La carenza probatoria sottrae pregio all'affermazione.

In ossequio al principio di buona fede che sempre accompagna le obbligazioni *ex contractu* l'operatore, non appena scoperto di non poter adempiere alla legittima richiesta di trasloco, avrebbe dovuto fornirne ampia informazione a Y al fine di permettergli l'approntamento di altra soluzione, anche a costo di perdere un cliente.

L'informazione non risulta esser stata fornita non potendo considerarsi tale la comunicazione telefonica del 28/09/2010 citata dall'istante.

Dall'inadempimento di BT Italia discendono, a favore dell'utente: il diritto ad un indennizzo, lo storno della posizione debitoria ed il rimborso di quanto pagato.

L'istante richiede un indennizzo per ritardo nella realizzazione del trasloco del servizio voce, fax e adsl quantificato in 5,00 euro al giorno per ciascuna utenza dal 05/08/2009 al 28/09/2010 data in cui BT Italia comunicava telefonicamente l'impossibilità ad adempiere, un indennizzo per ritardo nel "rilascio" della linea dal 03/11/2010 (data di parziale riattivazione ad opera di Telecom) al 16/11/2010 data in cui BT Italia liberava completamente la linea ed uno per la perdita dell'utenza n. X.

La Carta dei Servizi di BT Italia non prevede espressamente le fattispecie lamentate dall'istante (ritardo nel trasloco e ritardo nel rilascio della linea). In applicazione delle linee guida approvate con Delibera n. 529/09/CONS si fa riferimento per analogia ai casi previsti sub art. 5.1 "Attivazione del servizio" della Carta dei Servizi di BT Italia per i quali il successivo art. 6.2 prevede un indennizzo di 5,00 euro per ogni giorno di ritardo sino ad un massimo di 15 giorni. Per durate superiori è previsto che l'indennizzo contemperisca le richieste dell'abbonato con i limiti di risarcibilità del danno subito per colpa grave di BT Italia.

Il periodo indennizzabile per mancato trasloco dell'utenza è indicato correttamente dall'istante nella data iniziale (05/08/2009) ed autolimitato nella finale (28/09/2010) corrispondendo pertanto a 420 giorni; vengono computati sia il giorno iniziale che quello finale poiché in entrambi l'utente si è trovato privo di un servizio che gli spettava.

Per la quantificazione dell'indennizzo si rinvia alla costante prassi di questo Ufficio (cfr. *ex multis* dell. 3/2010 e 12/2010) e della stessa AGCOM, che si intende qui richiamata, in materia di applicazione dei limiti massimi di liquidazione previsti dalle Carte di servizi. L'applicazione di tali limiti massimi infatti non è possibile laddove la somma così liquidata non sia proporzionale al pregiudizio arrecato (art. 11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP), attesa la necessità che l'indennizzo sia adeguato, ossia corrispondente rispetto al pregiudizio subito.

Il calcolo dell'indennizzo giornaliero all'intero periodo conduce ad euro 2.100,00 per ogni utenza.

L'indennizzo deve essere corrisposto per intero in relazione all'utenza fax X.

Per l'utenza X poiché le telefonate in arrivo venivano trasferite su utenza mobile appare congrua la riduzione di un quinto portando, pertanto, ad un indennizzo di euro 1680,00.

Per il ritardo nel rilascio dell'utenza l'istante non indica importi ma solamente il periodo indennizzabile, per l'importo *pro die* vale quanto esposto poco sopra circa il ricorso ad altra fattispecie per analogia; il periodo indicato (dal 03/11/2010 al 16/11/2010) non è contestato da BT Italia.

Si tratta di 13 giorni - il termine finale non viene computato perché indicato dall'istante come giorno in cui BT Italia ha "*liberato completamente la linea*" – da indennizzarsi con 5,00 euro *pro die* per complessivi euro 65,00.

A seguito della mancata effettuazione del trasloco Y ha lamentato la perdita della utenza X, posseduta per tre anni.

L'istante ha dichiarato, già nel formulario GU14 introduttivo del procedimento, di essere utente BT Italia dall'ottobre 2007 e l'affermazione non viene contestata dall'operatore.

Nel corso del procedimento ex art. 21 della del. 173/07/cons - che ha riguardato entrambe le utenze, e si è concluso nel novembre 2010 con il solo passaggio dell'utenza X - l'operatore ha fornito riscontri esclusivamente per l'utenza X e neppure ha contestato la perdita quando esplicitamente lamentata dall'utente.

In assenza di esplicita pattuizione tra le parti in materia si ritiene comunque doversi procedere ad un indennizzo.

Considerato il periodo di possesso (tre anni), la natura dell'utenza ("affari") ed il servizio cui era deputata (fax) si ritiene congruo un indennizzo di euro 600,00.

Y ha chiesto anche lo storno della posizione debitoria ed il rimborso di quanto pagato.

L'utente non ha fornito nè prova nè indicazione esatta delle somme corrisposte a BT Italia e risultanti prive di giustificazione a seguito dell'appurato inadempimento del gestore.

Tale carenza non inficia però il diritto dell'istante a vedersi tenuto indenne dall'inadempimento di BT Italia, pertanto questa è tenuta alla restituzione di quanto maturato e percepito a qualsiasi titolo dal 05/08/2009 in poi ed allo storno di quanto eventualmente richiesto e non incassato.

c) MANCATA RISPOSTA A RECLAMO – Il reclamo ebbe ad oggetto la mancata effettuazione del trasloco e venne trasmesso a mezzo telefax il 19/11/2009. Viene richiesto un indennizzo per il periodo dal 19/12/2009 (trentesimo giorno successivo alla presentazione del reclamo) sino al 28/06/2011 (giorno in cui BT Italia fornisce una risposta scritta in relazione al mancato trasloco delle utenze) oppure "*comunque almeno fino alla data di rientro completo in Telecom ovvero il 16.11.2010*", quantificato in 5,00 euro al giorno.

L'importo giornaliero richiesto ed i termini per la risposta coincidono con le previsioni della Carta dei Servizi di BT Italia *sub* artt. 6.1 e 6.2, così come la necessità della risposta in forma scritta, prevista anche dalla del.179/03/csp.

Nonostante l'espressa richiesta di deposito in atti formulata dall'Ufficio, l'operatore non ha dimostrato di aver fornito risposta scritta né ha contestato l'addebito formulato da Y.

Acclarato il termine iniziale si fissa quale termine finale del periodo indennizzabile la data del 15/11/2010 ritenendo il 16/11/2010 primo giorno di piena disponibilità dell'utenza per Y.

Richiamato quanto esposto circa il superamento dei limiti massimi indennizzabili secondo la Carta dei Servizi si ritiene equo - anche alla luce della del. 73/11/cons - e si dispone l'indennizzo di euro 300,00 .

d) RIMBORSO DELLE SOMME SOSTENUTE L'ACQUISTO DI INTERNET KEY PER CONNESSIONE DATI – La domanda deve essere rigettata. La richiesta formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Comitato come previsto dall'art. 19 della Delibera n. 173/07/CONS e dalle linee guida approvate con Delibera n. 529/09/CONS ed è pertanto inammissibile.

e) RIMBORSO DI EURO 150,00 *“PAGATI IN OCCASIONE DELLA PRIMA FATTURA EMESSA NEL 2007 DA BT E NON DOVUTI, IN QUANTO FRUTTO DI UN ERRORE”* – La domanda deve essere rigettata non essendo stata suffragata da evidenze documentali né supportata da argomentazioni e rimanendo mera postilla agli atti depositati dall'istante.

f) SPESE DELLA PROCEDURA - In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM,

DELIBERA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata da Y, rappresentata dall'avv. X, elettivamente domiciliata presso il suo studio, nel comune di X, via X, la società BT Italia, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata in X, via X, è tenuta:

a) a corrispondere all'istante le somme così liquidate:

1) euro 4.445,00 (quattromilaquattrocentoquarantacinque/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al precedente capo b);

2) euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al precedente capo c)

3) alla restituzione di quanto maturato e percepito a qualsiasi titolo dal 05/08/2009 in poi ed allo storno di quanto eventualmente richiesto e non incassato;

4) euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

b) si rigettano le ulteriori domande.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod. il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

BT Italia è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Il Presidente

Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini