

Co.Re.Com. Cal./BA

DELIBERAZIONE N.229/2012

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -xxxxxxx di Nocera xxx c/ BT ITALIA xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 29 novembre 2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 5 giugno 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 26338, con cui l'xxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società BT Italia xxx., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss.mm. e ii.;

la nota del 11 giugno 2012, prot. n. 27165, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Dagli atti del procedimento è emerso che l'xx xxx xx xxxx, il 16 dicembre 2011 ha sottoscritto un contratto con il gestore BT Italia, chiedendo l'attivazione dell'offerta "Vip Club 7 Mega" e la migrazione della propria linea telefonica.

I servizi richiesti sono stati attivati con ritardo dall'operatore e nello specifico solo il 16 febbraio 2012, in quanto lo stesso non ha fornito tempestivamente le apparecchiature necessarie per la connessione della linea. Anche dopo tale fornitura, il tecnico della Bt Italia, si è recato nei locali dell'attività commerciale xxx xxxxx, solo dopo numerosi solleciti, e ha fatto presente che ai fini del funzionamento della linea la signora Nocera xxx: *"avrebbe dovuto collegare il router quando la linea fosse risultata inattiva, segnale dello switch-off da Telecom"*. Nonostante tale adempimento, la ricorrente, riscontrato l'isolamento dell'utenza telefonica, ha chiamato più volte il servizio clienti della BT Italia e inviato numerosi reclami, senza con ciò risolvere nell'immediato il problema. Tanto che, la signora Nocera, operante nel settore della ristorazione, si è vista costretta ad attivare il trasferimento di chiamata sulla propria utenza mobile al fine di risultare reperibile con i propri clienti; inoltre ha dichiarato di aver subito notevoli disservizi dal mancato funzionamento della linea P.O.S.

Il 16 febbraio 2012, l'xxx xxxx, considerato che la BT Italia xxx. ha ritardato nell'esecuzione del contratto, ha adito questo Co.Re.Com., avviando il tentativo di conciliazione. A seguito di verbale di mancata conciliazione ai sensi dell'art. 8, comma 3, del su richiamato regolamento, allegato alla

delibera AGCOM n. 173/07 Cons., l'utente ha introdotto il presente contenzioso e con ricorso depositato il 5 giugno 2012, ha chiesto la definizione dell'odierna controversia domandando:

- *"Indennizzo per ritardata attivazione e/o portabilità della linea ;*
- *Indennizzo per isolamento della detta linea nel periodo suindicato;*
- *Risarcimento di ciascuno e tutti i danni subiti dall'istante in conseguenza dei fatti su esposti e/o l'equo ristoro".*

L'11 giugno 2012 è stato avviato il procedimento, ma nessuna delle parti ha presentato memorie difensive/oha precisato la propria posizione.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si rammenta, altresì, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Ciò premesso, la domanda di risarcimento del danno formulata dall'xxx xxxx di Nocera xxx, esula dalla competenza di questo Co.Re.Com. Ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata, deve intendersi come domanda di condanna di BT Italia al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno. Altresì, si deve dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: BT Italia non ha partecipato all'udienza di conciliazione.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

In ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure *"a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40"* – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale.

Questo premesso, si osserva che il disposto del citato articolo 17 ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", richiamate anche nella delibera 274/07/CONS, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b).

2.2 Ritardata portabilità del numero

Dall'esame della documentazione prodotta e stando alle dichiarazioni del ricorrente, non contestate dalla società resistente, il contratto di abbonamento stipulato dalla xxx xxxx xx xxx il 16 dicembre 2011 per la portabilità verso BT Italia, risulta attivato con ritardo.

Quale che sia la causa tecnica ostativa del processo di portabilità, resta l'evidenza dell'inadempimento contrattuale di BT Italia nei confronti dell'odierno istante: infatti, a fronte di un contratto di somministrazione sottoscritto tra le parti, la società convenuta non si è adoperata, con diligenza e cura, per portare a buon fine la procedura di portabilità nei termini ed onorare, pertanto, gli impegni contrattualmente assunti. Nel caso di specie, attesa la richiesta di portabilità del numero in questione, l'intera procedura avrebbe dovuto essere espletata in un tempo inferiore ai 10 giorni lavorativi (delibere Agcom n. 41/09/Cir e 35/10/Cir.) L'interruzione, anche parziale, della prestazione telefonica rappresenta un grave danno per il cliente, nonché una violazione degli obblighi di cui all'art. 80 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Ritenuto, per quanto sopra esposto, che la società BT Italia S.p.A. è responsabile dei disservizi occorsi all'odierno istante in ordine alla ritardata portabilità dell'utenza, quest'ultimo ha diritto agli indennizzi. Quanto alla misura, si richiamano i parametri indennizzatori introdotti dalla Delibera n. 73/11/CONS l'art.6, rubricato "*Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero*", comma 1, che stabilisce un indennizzo giornaliero pari a € 5,00 per ogni giorno di ritardo. Considerando che l'utenza è business, trova riferimento l'art. 12 comma 3 della delibera citata, per cui l'importo deve essere considerato nella misura del doppio:

- indennizzo per mancata portabilità del numero di rete fissa, da calcolarsi nella misura stabilita di € 5,00 giornalieri a far data dal 2 gennaio 2012 (data in cui l'intera procedura avrebbe dovuto essere espletata) al 16 febbraio 2012 per complessivi 32 giorni lavorativi, nella misura del doppio, per un importo complessivo di Euro 320,00 (trecentoventi/00).

3. Sulle spese di procedura

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*" e che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*".

Non avendo BT ITALIA partecipato al tentativo di conciliazione introdotto, né tentato di ovviare al contenzioso, si ritiene congruo liquidare all'xxxxxx xx xxx l'importo di euro 150,00 (centocinquanta /00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;
All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

L'operatore BT Italia xxx., in accoglimento delle richieste formulate dalla xxx xxx xx xxxxx, per quanto in parte motiva, è tenuto, a liquidare mediante assegno o bonifico bancario, gli importi sotto indicati:

- a) Euro 320,00 (trecentoventi/00), a titolo di indennizzo per ritardata portabilità del numero;
- c) Euro 150,00 (centocinquanta/00) quali rimborso delle spese di procedura;
- Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- La società BT Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale