



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni
Prot. n. CPTN/0007972/I

Trento, 12/06/2012



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 5

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXXX/TELECOM S.p.A. – BT ITALIA
S.p.A.

Il giorno 12 giugno 2012
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 14.30

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
	Il Componente	Eraldo Busarello Sandro Bampi Fulvio Gardumi
Assente giustificato		Paolo Romito

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (d'ora in avanti Regolamento);

VISTO l'Accordo-Quadro tra 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, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la deliberazione n. 73/11/CONS, recante "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'art. 2, comma 12, lett. G), della legge 14 novembre 1995, n. 481;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Riccardo Gherardi a'sensi dell'art. 19 del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Enrico Paissan;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 7 marzo 2012 la XXXXX, corrente in XXXX (TN), d'ora in poi semplicemente XXXXX presentava modello GU14 (datato 6 marzo 2012) al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, Prot. 3080/A, col quale si doleva nei confronti di TELECOM ITALIA YYY e di BT ITALIA YYY, da qui in poi semplicemente **TELECOM** e **BT ITALIA**, per le sotto meglio dettagliate problematiche.

La società, cliente di Telecom con l'utenza XXXXX, il giorno 8 luglio 2011 aveva richiesto la portabilità in BT ITALIA sottoscrivendo un contratto con detto operatore. In data 27 luglio 2012 la linea Telecom veniva disattivata, ma corrispondentemente, non veniva attivata da BT ITALIA. La società istante rimaneva conseguentemente senza linea telefonica per un prolungato periodo di tempo, e cioè fino all'8 settembre 2011. In quella data infatti veniva provvisoriamente riattivata l'utenza in capo a TELECOM, salvo poi passare definitivamente a BT ITALIA in data 30 settembre 2011.

In data 23 agosto 2011 veniva anche protocollato il formulario GU5 (prot. 12612) col quale si richiedeva, da parte del Corecom di Trento, un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. e) della legge 14 novembre 1995, n. 481 al fine di ottenere da TELECOM il rilascio dell'utenza al fine di permettere a BT ITALIA di attivarla a sua volta.

Richieste dell'istante:

- La XXXXX, nel modello GU14 depositato in data 07 marzo 2012, richiedeva in sostanza:
1. la declaratoria di responsabilità per il disservizio in capo all'operatore responsabile dello stesso;
 2. l'indennizzo previsto per legge.

ooo000O000ooo

La procedura di conciliazione prevista non portava esiti positivi.

In data 12 aprile 2012, con lettera Prot. 3272, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione. Telecom produceva memoria istruttoria protocollata in data 3 aprile 2012 al nr. 4446, con la quale evidenziava, a mezzo delle schermate Pitagora (allegate) che dal 30 settembre 2011 la linea era effettivamente in carico a BT ITALIA. Oltre a ciò TELECOM offriva un indennizzo per euro 527,00 a termini di contratto, nonché lo storno delle fatture (insolute) intestate alla cliente. Dette offerte non erano collegate ad un riconoscimento di responsabilità.

Con lettera a mezzo fax di data 17 aprile 2012, protocollata il 18 aprile 2012 al nr. 5084, la XXXXXX declinava l'offerta di Telecom insistendo nelle proprie pretese già contenute nel formulario GU14.

Preliminarmente:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito, sulle richieste dell'utente:

DECLARATORIA DI RESPONSABILITA' ED INDENNIZZO PER IL DISSERVIZIO:

emerge immediatamente che una precisa responsabilità in capo a BT ITALIA, la quale ha ricevuto da TELECOM il rilascio della linea in data 19 settembre 2011 ed in data 30 settembre successivo provvedeva ad attivarla, non sia configurabile, in quanto la stessa ha ricevuto in data 19 settembre 2011 la disponibilità dell'utenza da parte di TELECOM, e in data 30 settembre 2011 aveva provveduto a quanto di necessità.

Diversamente, Telecom ha dichiarato di non aver determinato con chiarezza le motivazioni del disservizio. Producendo le schermate del sistema "Pitagora", confermava sostanzialmente la cronistoria degli avvenimenti, e confermava, altresì, le date del disservizio. In ordine alla mancata migrazione verso BT ITALIA e al conseguente necessario rientro in Telecom, si osserva che in materia di 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. Allo stesso modo, è utile richiamare: a) il paragrafo 8, lettera m, punto 72 della Delibera 274/07/CONS ove si sottolinea che *"l'interruzione anche parziale della prestazione di telefonia rappresenta un grave danno per il cliente nonché una violazione degli obblighi di cui all'art. 80 del Codice delle comunicazioni"*; b) l'articolo 17, comma 12, che dispone che le *"causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori ... non sono ammesse causali generiche, che non individuino l'effettivo problema riscontrato ..."*.

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). Sotto questo punto di vista, si userà come metro di riferimento l'articolo 18 della delibera 274/07/CONS. Essa prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* (nella fattispecie, BT ITALIA) a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating* (nella fattispecie, Telecom). Da tale evento, del 20 luglio 2011, ma di fatto messo in lavorazione il 27 luglio 2011, occorre muovere per determinare l'indennizzo spettante all'utente per la mancata attuazione della prestazione richiesta, che, 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. E' con questo parametro, pertanto, che si stabilisce che la XXXXXX abbia diritto all'indennizzo per giorni 43. Tale periodo viene determinato equitativamente contemperando quanto dichiarato nelle comunicazioni inviate dall'istante con quanto dichiarato nelle memorie difensive degli operatori – e tenendo altresì in considerazione il termine fissato dalla legge 40/2007 come massimo per il trasferimento di utenze e il quadro regolamentare di riferimento in materia di migrazione da operatore fisso ad operatore fisso, recentemente innovato con le delibere 1/09/CIR, 23/09/CIR e 41/09/CIR.

Si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale previsto nei reciproci contratti di fornitura, in quanto questi ultimi violano il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo 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 dunque calcolato utilizzando il parametro di riferimento per il disservizio subito previsto nell'allegato A alla deliberazione n. 73/11/CONS, recante *"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'art. 2, comma 12, lett. G), della legge 14 novembre 1995, n. 481, pari a:*

Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione del servizio, da considerarsi dal giorno 27 luglio 2011 al giorno 08 settembre 2011 ovvero per n. 43 giorni, da raddoppiarsi in quanto utenza "affari" ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla deliberazione n. 73/11/CONS, e così per un totale di euro 645,00;

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda XXXXX nei confronti di TELECOM ITALIA YYY;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXX a TELECOM YYY in data 7 marzo 2012 (prot. n. 3080), e per l'effetto:
TELECOM ITALIA YYY è tenuta a corrispondere XXXX corrente in XXX (TN), via XXXX n. 4, a mezzo assegno circolare, l'indennizzo di euro 645,00, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera; la somma andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento il 7 marzo 2012;

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a' mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS e s.m. il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 2 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- Enrico Paissan -

