

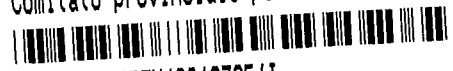


Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni



Prot. n. CPTN/0012785/I

Trento, 01/12/2010

Reg. delib. n. 4

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXXXX /BT Italia YYYY

Il giorno 01 dicembre 2010
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.00

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
	Il Componente	Sandro Bampi
		Fulvio Gardumi
		Eraldo Busarello
		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 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:

XXXXXX, corrente in XXXXXX, d'ora in poi per brevità XXXXXX era, sino all'11 febbraio 2009, cliente di Telecom Italia YYYY con le utenze telefoniche nn° XXXXXX e XXXXXX; in tale data l'odierna istante sottoscriveva un contratto con BT Italia YYYY per la telefonia fissa;

dopo numerosi solleciti portati dall'istante a BT Italia ai fini di ottenere l'attivazione delle linee telefoniche, solamente a distanza di 2 (due) mesi dette linee divennero operative; nel medio periodo però, ovvero in data 10 marzo 2010, l'istante, evidentemente non soddisfatta del servizio ricevuto, aveva dato disdetta del contratto stipulato con BT Italia, chiedendo, un paio di giorni dopo, di poter rientrare in Telecom;

Il rientro a Telecom non andava mai a buon fine in quanto BT Italia non metteva in atto le necessarie procedure atte a favorire la migrazione: la situazione si sbloccava solamente nel mese di dicembre 2009, ovvero a distanza di ben 9 (nove) mesi;

nonostante tali disservizi, BT Italia, nel febbraio 2010, quando già ormai l'istante era cliente Telecom da oltre due mesi, inviava fattura n. A2010-160048 per l'importo di € 1.039,65 relativa al periodo 01/02/2010-28/02/2010;

in data 18 settembre 2009 XXXXX presentava istanza di conciliazione al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento: la conciliazione non sortiva però alcun effetto in quanto BT Italia non riteneva di parteciparvi; a ciò seguiva l'istanza per addivenire ad una definizione da parte dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni di Napoli, trasmesso per competenza al

Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento e protocollato al n. 006858 in data 06 luglio 2010; in detta istanza formulata ex art. 14 del Reg. n. 182/02/CONS si chiedeva in sintesi:

1. l'accertamento della responsabilità in capo di BT Italia per i disservizi subiti dall'istante;
2. il risarcimento del danno per l'importo di € 30.000,00 (trentamila,00)
3. il rimborso delle spese di procedura per il tentativo di conciliazione e per quelle della presente procedura di definizione;
4. lo storno della fattura n. A2010-160048 per l'importo di € 1.039,65.

in data 07 luglio 2010 il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, a mezzo raccomandata a.r. (Prot. N. 6928) trasmetteva a BT Italia YYYY la comunicazione di avvio del procedimento, con indicazione della data di convocazione della parti per l'udienza di discussione al giorno 03 agosto 2010 ore 12.00;

in data 07 luglio 2010 BT Italia inviava lettera a mezzo e-mail (datata forse erroneamente 26 giugno 2010) nella quale sosteneva di essere in trattativa direttamente con XXXXX e che quindi non avrebbe partecipato all'incontro del 03 agosto 2010;

in effetti in data 03 agosto 2010, giorno previsto per l'udienza di discussione avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, presenziava unicamente il difensore di XXXXX, Avv. XXXXX del Foro di XXXX; nessuno compariva per BT Italia;

in pari data il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento comunicava che entro 150 giorni dalla data di deposito dell'istanza di definizione avrebbe provveduto a definire la controversia.

In rito:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito sul malfunzionamento, *rectius* non funzionamento, della linea:

L'istante lamenta mancata attivazione delle linee voce dalla data dell'11 febbraio 2009, fino a quella di liberazione delle linee con rientro in Telecom in dicembre 2009. A fronte delle sue lagnanze l'operatore non ha dato né dimostrazione né prova di essere intervenuto per limitare o, meglio, eliminare i problemi che affliggevano la procedura. Non ha fornito altresì alcuna dimostrazione di aver quantomeno compiuto accertamenti volti a comprendere le cause della mancata attivazione, così come contrattualmente richiesto, né tantomeno di aver posto in essere le procedure idonee per favorire il transito verso altro operatore (Telecom Italia YYYY nel caso di specie). Si deve quindi ritenere raggiunta la prova di quanto lamentato dall'utente, e del fatto che tali eventi siano da imputare in via esclusiva all'operatore.

Nel merito sul ritardo nella liberazione della linea:

BT Italia YYYY nulla ha dedotto relativamente al rilascio della linea; non ha prodotto alcuna specifica documentazione probatoria per contestare quanto sostenuto dall'utente. Non appare nemmeno che BT Italia abbia provveduto spontaneamente allo storno della fattura n. A2010-160048 per l'importo di € 1.039,65. XXXXXX ha depositato le condizioni contrattuali (all. n. 1 all'istanza di definizione) ove è specificato che il termine di adempimento per l'operatore è di giorni 45 (quarantacinque) dalla data di sottoscrizione del contratto stesso; nessuna delle parti ha prodotto la carta servizi di BT Italia: per tale motivo ci si riferirà all'art. 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40, che prevede giorni 30 il termine di preavviso per il trasferimento presso altro

operatore. Considerato che XXXXXX ha comunicato con lettera raccomandata a.r. il proprio recesso in data 10 marzo 2009, e BT Italia ha provveduto a liberare la linea solamente dopo la metà di dicembre 2010, considereremo la responsabilità dell'operatore, ex art. 1218 c.c. con il conseguente diritto dell'utente a vedersi riconosciuto un indennizzo proporzionato al disservizio subito ai sensi dell'art. 11, comma 2, della delibera 173/03/CSP. Si ritiene di liquidare tale indennizzo equitativamente in € 1.380,00 (milletrecentootanta,00);

Codesto Comitato provinciale per le Comunicazioni determina che BT Italia storni la fattura n. A2010-160048 per l'importo di € 1.039,65 a mezzo nota di accredito da inviare a XXXXX ai fini anche della regolarizzazione contabile entro il minor tempo possibile, e comunque non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della presente delibera;

Relativamente alle spese di procedura, considerato l'ingiustificato ed ingiustificabile comportamento di BT Italia prima nella gestione del contratto e della fornitura richiesta, e poi nelle fasi conciliative e di definizione della controversia, si ritiene equo che la stessa corrisponda all'utente XXXXXX l'importo di € 100,00 per la conciliazione ed euro 100,00 per la definizione, e così per un importo complessivo di € 200,00 (duecento,00).

Non è naturalmente accoglibile alcuna domanda di risarcimento danni, la quale andrà necessariamente indirizzata alla magistratura ordinaria in quanto non è competenza di questo organismo provvedere in merito;

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXXX;

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 XXXXXX e BT Italia XXXXX in data 06 luglio 2010, e per l'effetto:

- 1) la società BT ITALIA YYYY è tenuta a corrispondere a XXXXX a mezzo assegno circolare l'indennizzo di euro 1.380,00 (milletrecentootanta,00) entro il termine di giorni 60 (sessanta) a far data dal ricevimento della presente delibera;
- 2) lo storno della fattura n. A2010-160048 per l'importo di € 1.039,65 a mezzo nota di credito;
- 3) la corresponsione da parte di BT Italia in favore di XXXXXX. della somma di € 200,00 (duecento,00) a mezzo assegno circolare a titolo di rimborso per spese di procedura;

La somma relativa all'indennizzo, ovvero € 1.380,00, andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di Napoli il 22 giugno 2010.

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 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'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997 n. 249, il presente atto può essere impugnato avanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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
- F.to Enrico Paissan -