



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/0012782/I

Trento, 01/12/2010

Reg. delib. n. 3

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXXX / 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 XXXXX d'ora in poi per brevità XXXXXXXX, era, sino al 22 gennaio 2009, cliente di Telecom Italia YYYY con le utenze telefoniche nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX; in tale data sottoscriveva un contratto con BT Italia YYYY per la fornitura di servizi telefonici, dando disdetta al precedente gestore Telecom Italia YYYY;

sin da subito, e per oltre un mese, le linee manifestavano l'impossibilità a funzionare: esse avrebbero dovuto supportare linea voce, linea fax e ADSL;

le utenze radiomobili nn. XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX e XXXXXXXX, anch'esse fornite da BT Italia, già da subito non funzionavano; dopo un primo periodo avevano iniziato a funzionare in maniera discontinua, sino al rientro in TIM dopo ben 6 (sei) mesi dalla loro (presunta) attivazione;

appare che la situazione delle linee "fisse" si sia parzialmente risolta solamente dopo l'intervento di un tecnico fiduciario chiamato dall'istante il 19 giugno 2009, mentre la situazione delle linee radiomobili si risolveva solamente in dicembre 2009, ovvero 6 (sei) mesi dopo le richieste di rientro in TIM; poiché quindi, unicamente in dicembre 2009 col transito delle linee radiomobili in TIM, la situazione con BT Italia aveva raggiunto il suo termine;

nonostante tali disservizi, BT Italia, nel febbraio 2010, quando già ormai l'istante era cliente Telecom da tempo, inviava fatture nn. A2010-218726 per € 102,64 e H72157 per l'importo di €

240,00 relative al periodo 01/02/2010-28/02/2010 la prima, e per contributo di disattivazione la seconda;

in data 18 settembre 2009 XXXXXX presentava istanza di conciliazione al Comitato Provinciale per le Comunicazioni di Trento: la udienza di conciliazione del successivo 18 dicembre 2010 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 poi per competenza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento e protocollato al n. 006857 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. il rimborso per le fatture pagate per complessivi € 773,09 e lo storno delle fatture emesse successivamente e non pagate per l'importo complessivo di € 342,64;

in data 07 luglio 2010 il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, a mezzo raccomandata a.r. (Prot. N. 6927) 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 11.00;

in pari data (07 luglio 2010) BT Italia inviava e-mail nella quale sosteneva di voler trattare direttamente con XXXXXX 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 XXXXXX, Avv. XXXXXXXX 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 data 30 settembre 2010 perveniva al Comitato provinciale per le Comunicazioni una mail proveniente da BT Italia nella quale si esponeva sostanzialmente che:

1. il 22 gennaio 2009 vi era stata la sottoscrizione del contratto;
2. il 05 marzo 2009 la lavorazione della pratica veniva completata;
3. che il 25 febbraio 2009 vi era stata una segnalazione di guasto, ultimata il 03 marzo 2009;
4. il 18 giugno 2009 pervenivano a BT Italia i moduli per il rientro in Telecom Italia;
5. il 24 giugno 2009, a seguito colloqui telefonico coll'utente, lo stesso decideva di utilizzare il codice OLO per la migrazione ad altro gestore;
6. successivamente nessun gestore aveva richiesto la migrazione verso di lui, significando ciò che l'utente non aveva provveduto a contattare il nuovo gestore per farsi da lui "prelevare";
7. l'avvocato della XXXXXXXX riteneva quindi di interrompere la procedura OLO comunicando che avrebbe ridato disdetta a mezzo raccomandata a.r., cosa mai avvenuta;
8. BT Italia riteneva quindi l'assoluta debenza delle fatture emesse, ma confermava l'avvenuto storno dei canoni fatturati post cessazione col documento n. A2010-579812, riservandosi di stornare con nota di credito anche la fattura n. A2010-218726;
9. BT Italia comunicava di aver inviato fax all'utente per offrire, oltre agli storni di cui sopra, anche un indennizzo pari ad € 500,00: offerta non accettata da XXXXXXXX

In rito:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito sul malfunzionamento delle linee e sul ritardo nella liberazione delle stesse:

L'istante lamenta mancata attivazione delle linee voce dalla data del 22 gennaio 2009, fino a quella di liberazione delle linee con rientro in Telecom in giugno 2009. Va però considerato che BT Italia aveva, a' mente del contratto, un tempo tecnico per l'attivazione. Solamente 30 (trenta) giorni dopo appare una segnalazione di guasto, che appare risolta il 03 marzo 2009. Da quella data, fino al 19 giugno 2009, data di richiesta del passaggio a altro operatore, apparirebbe che la situazione fosse accettabile, in quanto non appaiono altre segnalazioni di guasto né di malfunzionamento, perlomeno relativamente alle linee fisse. Va dato atto all'operatore di aver recepito le lagnanze di XXXXXX, e di avere dato spiegazioni esaurienti sulle motivazioni del ritardato passaggio a Telecom Italia. Non si ritiene quindi raggiunta la prova di quanto lamentato dall'utente, e del fatto che tali eventi siano da imputare in via esclusiva all'operatore.

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 19 giugno 2009, e BT Italia ha provveduto a liberare la linea solamente nel corso del mese 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 € 900,00 (novecento,00);

codesto Comitato provinciale per le Comunicazioni determina che BT Italia storni le fatture nn. A2010-218726 per l'importo di € 102,64 e H72157 per € 240,00 a mezzo nota di accredito da inviare a XXXXXX 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; determina altresì il rimborso di quanto pagato dall'utente relativamente alle fatture nn. A2010-57228 per € 514,33 e A2010-133482 per € 156,31; dichiara cessata la materia del contendere relativamente alle eventuali fatture inviate successivamente al periodo di appartenenza a BT Italia in quanto appare che l'operatore abbia già provveduto a stornarle con nota di credito n. A2010-579812;

Relativamente alle spese di procedura, considerato il comportamento di BT Italia prima nella gestione del contratto e della fornitura richiesta, e poi nella fase conciliativa e di definizione della controversia, si ritiene equo che BT Italia 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 XXXXXX;

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 YYYY in data 06 luglio 2010, e per l'effetto:

- 1) la società BT ITALIA YYYY è tenuta a corrispondere a XXXXXX, corrente in Pera di Fassa (TN), via di Ramons n. 3, a mezzo assegno circolare, l'indennizzo di euro 900,00 (novecento,00) entro il termine di giorni 60 (sessanta) a far data dal ricevimento della presente delibera;
- 2)
- 3) BT Italia YYYY provvederà allo storno delle fatture nn. A2010-218726 per l'importo di € 102,64 e H72157 per l'importo di € 240,00 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;
- 4) BT Italia YYYY provvederà altresì al rimborso di quanto pagato dall'utente relativamente alle fatture nn. A2010-57228 per € 514,33 e A2010-133482 per € 156,31;
- 5) dichiara cessata la materia del contendere relativamente alle fatture inviate successivamente al periodo di appartenenza a BT Italia in quanto appare che l'operatore abbia già provveduto a stornarle con nota di credito n. A2010-579812;
- 6) BT Italia S.p.A. corrisponderà in favore di XXXXXX la somma di € 200,00 (duecento,00) a mezzo assegno circolare a titolo di rimborso per spese di procedura, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera;

La somma relativa all'indennizzo, ovvero € 900,00, 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 –