

DELIBERA N. 10

**XXX XXX / BT ITALIA SPA
(GU14/458444/2021)**

Il Co.re.com Abruzzo

NELLA riunione del Il Co.re.com Abruzzo del 09/03/2022 ;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il

Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”;

VISTA la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni sino al 31 dicembre 2022*”;

VISTA la delibera n. 56 del 14/12/2021, avente ad oggetto “*Convenzione concernente l’esercizio della delega delle funzioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d’Abruzzo – Presa d’atto della proroga della convenzione per l’anno 2022*”;

VISTA l’istanza di XXX XXX del 21/09/2021 acquisita con protocollo n. 0373246 del 21/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, Sig. XXX, titolare dello studio di Dottore commercialista, rappresentato dall’Avv. XXX, nell’istanza di definizione presentata nei confronti

dell'operatore Bt Italia SpA, contesta quanto di seguito: *“Fin dall'attivazione dei servizi BT Italia, a seguito di migrazione della numerazione dal precedente operatore, conclusa a inizio dicembre 2020, il cliente ha iniziato a riscontrare frequenti cadute della linea telefonica che non gli permettevano di svolgere un'attività lavorativa fluida, risultando irreperibile spesso e volentieri per i suoi clienti. Segnalata più volte la problematica al servizio clienti, non è mai stata aperta una vera e propria segnalazione di intervento ma gli veniva risposto che il problema fosse il centralino, quando con il precedente operatore non ha mai avuto problemi di questa natura. Ha comunque fatto controllare il centralino, che a detta del tecnico è risultato essere perfettamente funzionante. Ad oggi, non risolvendosi la situazione in alcun modo, il cliente ha deciso di fare rientro in Fastweb, suo precedente operatore, ma si trova bloccato nel sottoscrivere la proposta contrattuale in quanto in fase di recupero, ha scoperto che BT Italia non ha un Codice di Migrazione da fornirgli e non può permettersi di perdere la sua numerazione storica. Il cliente ha inviato richiesta del Codice di Migrazione in data 28/01/2021 ma non ha ancora ricevuto quanto da lui necessitato e non ha avuto alcuna risposta in merito alla sua richiesta”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede;

- i) la chiusura del contratto in esenzione di spese;
- ii) provvedere allo storno integrale dell'insoluto;
- iii) indennizzo di € 1500,00 per la mancata risoluzione della problematica sulla linea voce nonostante le numerose segnalazioni e per non avere a disposizione il Codice di Migrazione, rallentando ed impedendo ulteriormente di risolvere la problematica con il passaggio ad altro operatore, sino al 21/05/2021.

Allega:

- Copia della pec di richiesta del codice di migrazione della utenza telefonica XXX del 28/01/2021;
- Copia della pec di richiesta del codice di migrazione della utenza telefonica XXX del 18/02/2021;

- Copia della comunicazione dell'istante alla società Princegroup con cui in data 09/03/2021 si informava dell'avvenuta trasmissione del codice di migrazione da parte del gestore Bt Italia SpA;
- Copia della pec di segnalazione del perdurante disservizio sulla linea telefonica del 07/04/2021.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: "In ordine alla mancanza del codice di migrazione il fatto non sussiste avendo BT Italia risposto alla richiesta dell'istante tramite la comunicazione del 02 marzo 2021 (Cfr.allegato1BT). Inoltre, l'allegato 3 al formulario depositato dall'istante attesta che il cliente avesse il codice di migrazione di BT facendo venir meno l'asserita mancanza di questo dato.

Da notare che l'attivazione del servizio è risultata particolarmente complessa. Si è reso necessario avviare un procedimento GU5 per concludere l'attivazione del servizio. All'istante è stata riconosciuto il 13 gennaio 2021 in sede di conciliazione UG 357827/2020 l'importo di euro 500,00 (cinquecento/00) a titolo di rimborso e/o di Indennizzo per i disservizi lamentati.

L'istante, 12 giorni dopo, ovvero il 28 gennaio 2021 chiedeva alla pec istituzionale di BT Italia di ricevere il codice di migrazione correlato al servizio.

Come noto, il codice di migrazione è fornito al cliente nella fattura periodicamente emessa oppure in tempo reale nei casi di chiamata al call center/IVR. L'istante ha scelto d'utilizzare una diversa modalità di richiesta alla quale BT ha fornito in ogni caso riscontro tramite la comunicazione del 02 marzo 2021.

L'ulteriore richiesta del 18 febbraio 2021 presente nel fascicolo, fermo restando la mancata prova dell'invio a BT Italia, sarebbe identica nel contenuto alla precedente e pertanto il riscontro fornito da BT indirizzerebbe anche questa ipotetica ulteriore richiesta. In sintesi, il fatto lamentato dall'istante ovvero la mancanza del codice di migrazione non sussiste. Si chiede, pertanto, il rigetto della domanda.

Sull'effetto che avrebbe avuto l'asserita mancanza del codice di migrazione ovvero il rallentamento ed impedimento ulteriore di risolvere la problematica con il passaggio ad altro operatore sino al 21/05/2021, si chiede il rigetto della domanda perché il fatto non sussiste. Come noto il passaggio dei servizi da un fornitore all'altro prende impulso dalla richiesta del nuovo fornitore che invia un ordine al fornitore del cliente.

BT in qualità di donating esegue entro i tempi massimi previsti dalla normativa le proprie attività, ma non guida né governa i tempi complessivi del passaggio che sono a carico dell' operatore recipient.

Premesso che BT ha risposto ai reclami dell'istante nei tempi previsti, non c'è alcuna relazione diretta tra il momento in cui il cliente ha ricevuto il riscontro BT e gli oltre due mesi trascorsi tra la comunicazione di BT e l'avvio della procedura di NP da parte di Fastweb.

Tantomeno, nessun rallentamento né impedimento può essere contestato a BT se la gestione contrattuale tra l'istante ed il suo nuovo fornitore si è perfezionata positivamente solo il 21 maggio 2021. (allega la schermata del sistema di gestione della portabilità con le date del processo di passaggio).

Sulle frequenti cadute della linea telefonica e sulla mancata apertura di una segnalazione di intervento, si chiede il rigetto della domanda per i seguenti motivi. Non si comprende cosa intende l'istante per 'segnalazione di intervento'.

Ad ogni modo, con riferimento alla segnalazione dell'istante presente nel fascicolo del 7 aprile 2021 ore 18:25, dove l'istante segnalava il blocco totale del servizio, BT ha chiuso la segnalazione alle ore 12:12 del giorno successivo, dopo aver ottenuto la conferma dell'istante circa il funzionamento del servizio (allegato 2, del quale riproduciamo di seguito una sintesi). Pertanto non si riscontrano né deficienze né ritardi nelle attività svolte da BT Italia poiché l'ipotetico malfunzionamento del servizio è stato inferiore ad un giorno ovvero a 24 ore.

Nel fascicolo non sono presenti ulteriori evidenze che supportino la tesi dell'istante circa le frequenti cadute della linea. Alla luce di quanto sopra non si

riscontrano motivazioni per accogliere l'istanza e si chiede il rigetto poiché diversamente da quanto sostenuto dall'istante:

- BT ha risolto tempestivamente - in meno di 24 ore - e con piena soddisfazione dell'istante l'unico disservizio segnalato.

Considerato che il riconoscimento dell'indennizzo è previsto per ogni giorno di disservizio, nel caso di specie non ricorre il presupposto per tale riconoscimento.

- BT ha fornito il codice di migrazione in seguito alla richiesta dell'istante alla pec istituzionale di BT Italia.

- BT ha svolto le proprie attività senza ritardo nell'ambito della procedura di trasferimento richiesta da Fastweb”.

Allega:

- Copia della pec di comunicazione al cliente del codice di migrazione della utenza telefonica XXX del 02/03/2021;

- Copia del riepilogo della richiesta # 20210015030 del 08/04/2021.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante chiede di procedere alla chiusura del contratto in essere con l'operatore convenuto, l'annullamento di tutte le fatture insolute ed il riconoscimento di un indennizzo di € 1.500,00 per la mancata risoluzione della problematica sulla linea voce nonostante le numerose segnalazioni e per non avere a disposizione il codice di migrazione fino alla data del 21/05/2021.

Quanto alla richiesta di indennizzo di € 1.500,00 per il disagio subito a causa degli asseriti disservizi si precisa quanto segue.

Preliminarmente si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione.

Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

Nell'istanza di definizione l'istante ha dichiarato di aver effettuato numerosi reclami al gestore.

Dall'esame del fascicolo documentale l'unico reclamo prodotto dall'istante inerente il disservizio in parola è risultato essere quello trasmesso via pec in data 07/04/2021. Risulta prodotta sia l'attestazione di consegna che di spedizione. L'operatore ha dichiarato di avere risolto il disservizio segnalato con la pec del 07/04/2021 entro 24 ore dalla comunicazione ed a testimonianza di tale affermazione ha prodotto in atti un documento denominato " Riepilogo Richiesta # 20210015030 " in cui sono elencate le operazioni effettuate.

Sul punto giova rammentare che l'Autorità ritiene di condividere quanto disposto dal Tar Lazio con sentenza XX021/2021 in ordine al valore probatorio delle schermate interne prodotte dagli operatori relativamente alla risoluzione dei disservizi. Il Tar Lazio, con la sentenza suddetta, ha precisato quanto di seguito "Il ragionamento seguito dal Co.re.com. non può, tuttavia, ad avviso del Collegio, essere condiviso, non avendo Telecom adeguatamente provato l'impossibilità di adempiere alla richiesta di attivazione della linea telefonica e ADSL formulata dal ricorrente, non potendosi allo scopo reputare sufficiente – come giustamente da quest'ultimo eccepito – la documentazione dalla stessa prodotta nell'ambito del procedimento, consistente nella stampa di una "schermata" del proprio sistema gestionale sulla quale è presente la dicitura "rifiuta richiesta rete", dalla stessa apposta."

Nel caso di specie non risultano essere presenti informazioni da cui desumere in modo chiaro ed inequivoco la presenza di volumi di traffico e l'avvenuta riattivazione dei servizi collegati alla utenza, in quanto il riepilogo riporta le schermate del sistema gestionale interno e la mera elencazione delle fasi di elaborazione del guasto segnalato. Pertanto, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore attestante la corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 10/04/2021 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino dei servizi a seguito del reclamo, come previsto dalla Carta dei servizi del dicembre 2020) al 21/05/2021 (data dichiarata dall'istante di avvenuta portabilità dell'utenza presso altro operatore) per un totale di giorni 41, la somma pari ad euro 429,00 (quattrocentoventinove/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i.

Per le medesime ragioni Bt Italia Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture emesse durante il periodo suddetto, vale a dire dal 10/04 al 21/05/2021.

A tal proposito, per quanto concerne la richiesta di annullamento totale della fatturazione emessa dal gestore, vale precisare che, per le fatture emesse al di fuori del periodo intercorrente tra le date del 10/04/2021 e 21/05/2021, l'istante non ha precisato le ragioni per cui le stesse debbano essere stornate né ha prodotto reclami al riguardo. Nel merito deve, quindi, evidenziarsi che la richiesta dell'istante è posta in modo del tutto generica, con la conseguenza che stessa non può essere in nessun modo accolta. Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata comunicazione del codice di migrazione si esprimono le seguenti considerazioni.

Tale ipotesi non rientra tra le fattispecie indennizzabili a norma del Regolamento indennizzi per cui non risulta configurabile nel caso di specie il diritto dell'istante a vedersi riconosciuto l'indennizzo.

Pur tuttavia la stessa può essere trattata come omessa o ritardata risposta ai reclami. Sul punto si rammenta che in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della delibera 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti. In particolare, l'art. 12 del Regolamento Indennizzi, reca: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300."

L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

La Carta dei servizi Bt Italia SpA del dicembre 2020 al punto 6.1, prevede che :
" Bt Italia garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi. In ogni caso Bt Italia provvederà a comunicare l'esito della valutazione non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo per i servizi fissi e mobili. "Nel caso di specie l'istante ha prodotto i reclami scritti datati 28/01/2021 e 18/02/2021 ed il gestore ha fornito la prova di avere effettuato il proprio riscontro in data 02/03/2021.

L'operatore ha risposto al reclamo del 28/01/2021 con 2 giorni di ritardo rispetto al termine di 30 giorni previsto nella Carta dei servizi e l'istante, pertanto, ha diritto a vedersi riconosciuto l'importo di € 5,00 così come previsto dall'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui al Regolamento Indennizzi (€ 2,50 x 2 gg). Relativamente, infine , alla richiesta con la quale l'istante chiede all'adito Co.re.com di provvedere alla conclusione del contratto con l'operatore Bt Italia SpA, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo documentale ed in particolare nella dichiarazione dell'istante, confermata anche dall'operatore convenuto, risulta che il contratto in essere tra le parti si sia concluso in data 21/05/2021 a seguito della portabilità della numerazione presso altro operatore.

Ne consegue, pertanto, la non accoglibilità della richiesta di cessazione del contratto per intervenuta cessazione della materia del contendere.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dal XXX, per il tramite dell'Avv. XXX, nei confronti dell'operatore Bt Italia SpA nei termini sopra evidenziati;

2. La società Bt Italia Spa è tenuta a provvedere a titolo di indennizzo al pagamento in favore dell'istante della somma di € 429,00 (quattrocentoventinove/00) , per il disservizio occorso dal 10/04/2021 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino dei servizi a seguito del reclamo, come previsto dalla Carta dei servizi del mese di dicembre 2020) al 21/05/2021 per un totale di giorni 41, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 3, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i., per le ragioni espresse in premessa;

3. La società Bt Italia SpA è tenuta regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'istante provvedendo allo storno/rimborso delle somme addebitate nella fatturazione emessa dalla data del 10/04/2021 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto

provvedere al ripristino dei servizi a seguito del reclamo, come previsto dalla Carta dei servizi) al 21/05/2021, per le ragioni sopra evidenziate;

4. La società Bt Italia Spa è tenuta a provvedere a titolo di indennizzo al pagamento in favore dell'istante della somma di € 5,00 (cinque/00), per il ritardo nella risposta al reclamo del 28/01/2021 di 2 giorni rispetto al termine di 30 giorni definito nella Carta dei Servizi Bt Italia SpA così come previsto dall'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui al Regolamento Indennizzi (€ 2,50 x 2 gg), per le ragioni espresse in premessa.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila, 9 marzo 2022

F.to Il Presidente
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.