

DELIBERA N. 24/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX BATTISTELLA / BT ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 328/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 28 marzo 2017 si è riunito, così costituito:

| | | Pres. | Ass. |
|-------------------|-------------------|-------|------|
| Presidente | Filippo Lucci | X | |
| Componenti | Michela Ridolfi | | X |
| | Ottaviano Gentile | X | |

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*”;

VISTO 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;

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 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza del Sig. XXX Battistella acquisita agli atti in data 01/02/2016 al prot. n. 25875, nei confronti dell’operatore BT Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la sospensione/interruzione del servizio, la mancata risposta ai reclami, la illegittima fatturazione e la cessazione definitiva delle utenze disservite. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato:

- di aver attivato il contratto con BT Italia nell'anno 2000 per le numerazioni 085230XXX e n. 085230XXX, che le fatture emesse sono state tutte regolarmente pagate e che nonostante ciò l'operatore, con cadenza annuale "già da qualche anno", richiede il pagamento di n. 8 fatture riferite ad alcune mensilità degli anni 2009-2010-2011-2012-2013 e 2014, per un importo complessivo di € 220,09;
- di aver puntualmente contestato tale situazione, in quanto le fatture non sono mai pervenute, né registrate in contabilità e comunque sono state poi saldate;
- che la BT Italia non ha mai dato riscontro ai reclami e dal 14 luglio 2016, senza nessun preavviso, ha effettuato la cessazione delle numerazioni storiche con la conseguente perdita delle stesse.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. indennizzo per la perdita di n. 2 numerazioni di telefonia fissa di tipo affari;
- ii. indennizzo per la disattivazione dei servizi di telefonia fissa;
- iii. indennizzo per mancata fornitura del servizio di telefonia fissa;
- iv. indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

Allega alla propria istanza:

1. lettera di contestazione del 22/07/2015;
2. lettera di contestazione del 10/02/2016;

2. La posizione di BT Italia S.p.A.

Dalla lettura della sintetica e schematica rappresentazione dei fatti rimessa in atti da BT Italia S.p.A. a difesa della legittimità della fatturazione, si evince che:

- in data 31/07/2008 l'Ufficio Legale chiedeva di procedere alla cessazione della linea ISDN 08523XXX ed allo storno, in favore del cliente dei canoni successivi ad aprile 2006;
- in data 03/09/2008 è stata inserita a sistema l'offerta di decremento linea, completata poi il 10/03/2009;
- in data 14/03/2009 il cliente lamentava disservizi sulle linee telefoniche per il quale veniva predisposto l'emissione di una nota di credito di € 50,00 a titolo di indennizzo;
- in data 8/4/2009 il sig. Battistella inviava raccomandata con la quale lamentava disservizi e guasti, a seguito del quale veniva predisposto l'emissione di una nota di credito di € 50,00 a titolo di indennizzo;

- in data 10/03/2012 il sig. Battistella, a mezzo fax, lamentava di aver ricevuto solleciti di pagamento relativi a fatture oggetto di accordo transattivo, ma che l'operatore che aveva gestito il reclamo aveva verificato che l'accordo era stato applicato;
- in data 19/07/2016, per il tramite dell'ufficio gestione crediti, perveniva nuovo reclamo da parte del sig. Battistella in relazione alla tardata cessazione del servizio. L'operatore, in quell'occasione, ha verificato che sui sistemi non c'era evidenza della raccomandata di disdetta che il cliente sosteneva di aver inviato in data 10/02/2016;
- in data 28/06/2016 veniva inserita nel sistema la cessazione per morosità, (pari ad € 220,29) completata poi il 19/07/2016 per le fatture insolute n. A2009-172263 del 12/04/2009, n. A2009-98126 del 15/03/2009, n. A2010-254525 del 13/05/2010, n. A2011-752304 del 06/01/2012, n. A2012-448163 del 06/09/2012, n. A2013-414110 del 07/10/2013, A2013-55493 del 9/03/2013, n. A2014-243865 del 07/07/2014.

Allega alla propria memoria:

- i. copia delle comunicazioni interne fra gli operatori sul caso Battistella;
- ii. copia del contratto UNY ADSL sottoscritto nell'anno 2006;
- iii. copia della comunicazione dell'avv. Battistella del 03/03/2006 relativamente alla richiesta di trasloco dell'utenza;
- iv. copia della comunicazione dell'avv. Battistella del 14/03/2009 relativa al sollecito di riattivazione delle utenze;
- v. copia della comunicazione dell'avv. Battistella dell' 08/04/2009 relativa all'assenza dei servizi per le utenze 085230XXX e n. 085230XXX;
- vi. copia della comunicazione dell'avv. Battistella del 10/03/2012;
- vii. copia della comunicazione dell'avv. Battistella del 22/07/2015 di contestazione in merito all'infondata richiesta di pagamento;
- viii. copia della diffida del legale rappresentante del sig. Battistella alla disattivazione del servizio di telefonia;
- ix. copia della mail del 21/07/2016 dalla quale si evince che l'operatore ha cessato le linee per morosità;
- x. copia del preavviso di disattivazione del servizio del 27/01/2016;
- xi. elenco riepilogativo delle otto fatture contestate.

4. Motivazione della decisione

Relativamente alla richiesta inerente l'illegittima disattivazione dei servizi di telefonia fissa con conseguente perdita delle numerazioni, dagli atti del procedimento risulta che BT Italia, ha sospeso le due numerazioni procedendo alla cessazione delle stesse, completata in data 14/07/2016.

Dall'esame della documentazione in atti si evince che, in merito all'asserita posizione debitoria, il sig. Battistella più e più volte inviava reclami all'operatore nel tentativo di chiarire che a suo carico non risultava alcuna morosità.

In merito alla sospensione delle linee, la condotta di BT va vagliata alla luce tanto del dato normativo quanto del dato fattuale.

Quanto al primo, va ricordato che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento di cui alla delibera Agcom 173/07/CONS, ovverossia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa ("Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso", così recita il comma 1 del citato art. 5) il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio. Alla luce di tali disposizioni va valutato il caso in esame.

Dall'istruttoria condotta emerge che la sospensione dei servizi lamentata dall'utente sia stata posta in essere da BT in carenza dei presupposti oggettivi previsti dalla normativa appena richiamata. Infatti, dalla lettura della memoria e della documentazione ad essa allegata si evince che l'avv. Battistella in merito al mancato pagamento delle fatture contestate, con fax del 10/03/2012, segnalava che le somme richieste erano già state oggetto di transazione stragiudiziale. Dello stesso tenore è la PEC del 10/02/2016 con la quale l'istante non solo contestava il preavviso di distacco delle utenze alla luce dell'asserita morosità, ma diffidava l'operatore a non procedere alla disattivazione dei servizi telefonici. Successivamente con e-mail del 18/7/2016 chiedeva l'immediata riattivazione delle linee in considerazione dell'avvenuto pagamento delle fatture che più volte aveva chiarito di aver già pagato. Infatti, già con mail del 09/09/2013 l'istante comunicava a BT gli estremi dell'avvenuto pagamento delle fatture del 2009, mentre con mail del 27/08/2013 comunicava gli estremi di avvenuto pagamento delle fatture del 2013.

Da ciò appare evidente che la sospensione e poi la cessazione per morosità delle numerazioni 085230XXX e n. 085230XXX avvenuta il 14/07/2016, con conseguente perdita dei numeri, è stata posta in essere in pendenza di numerosi reclami inoltrati dall'utente proprio in merito all'asserita morosità, alla quale il gestore non risulta aver mai fornito alcun riscontro. Dalla lettura della memoria dell'operatore, peraltro assai confusionaria, non si evince in alcun modo che lo stesso, prima di procedere alla disattivazione delle utenze abbia fornito una chiara risposta ai reclami, né di accoglimento, né di rigetto. La cattiva gestione e interpretazione dei reclami appare ancor più evidente quando il gestore, nella propria memoria, sostiene che il "19/07/2016, per il tramite dell'ufficio gestione crediti, perveniva nuovo reclamo da parte del sig. Battistella in relazione alla tardata cessazione del servizio". Dalla lettura della documentazione prodotta dall'istante si evince, invece, che la nota in questione non afferiva ad un reclamo per "tardata cessazione del servizio" quanto piuttosto, era volta a contestare il preavviso di distacco delle utenze e a diffidare l'operatore a non procedere alla disattivazione dei servizi.

Alla luce di tutto quanto sopra rappresentato e a fronte della evidente illegittima condotta posta in essere negli anni da BT Italia, si ritiene di riconoscere alla parte istante il diritto ad un congruo indennizzo per l'avvenuta perdita delle numerazioni, posta in essere dall'operatore convenuto a seguito di cessazione delle stesse in costanza di contestazione delle fatture insolute, da determinarsi nei termini di cui al combinato

disposto dell'art. 9 e dell'art. 12 del regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per un importo complessivo pari ad euro 8.000,00.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve rilevarsi che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. La mancata risposta al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP.

Nel caso di specie l'operatore non ha dato prova di aver posto in essere una condotta corretta fornendo all'istante risposte chiare ed esaustive ai numerosi reclami succedutesi nel tempo, con l'aggravante che tale mancanza di interlocuzione con il cliente ha altresì comportato gravi disagi allo stesso per la conseguente illegittima perdita delle utenze utilizzate ai fini della propria attività professionale.

Pertanto, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta come di seguito. Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS nella misura massima di euro 300,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dall'Avv. XXX Battistella nei confronti dell'operatore BT Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. **La società BT Italia s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 8.000,00 (ottomila/00)** per la perdita delle due numerazioni, ai sensi del combinato disposto degli artt. 9 e 12 di cui all'Allegato A delle delibera 73/11/CONS, per le ragioni evidenziate in premessa;
- **euro 300,00 (trecento/00)** per la mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 11 di cui all'Allegato A delle delibera 73/11/CONS, per le ragioni evidenziate in premessa;

3. La società BT Italia s.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

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

6. 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 sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 28 marzo 2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

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.