



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni
Prot. n. CPTN/0006219/P

Trento, 12/04/2017



Reg. delib. n. 1

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXX/BT ITALIA YYY

Il giorno 12 aprile 2017
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 14.30

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti: Il Presidente Carlo Buzzi
Il Componente Roberto Campana
Carlo Giordani
Laura Mezzanotte
Giuseppe Stefenelli

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

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, 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 delibera 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 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 proposta di decisione del responsabile del procedimento Cinzia Destefani a'sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Carlo Buzzi;

VISTA l'istanza dell'utente XXX SNC DI XXX presentata in data 14 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 14 dicembre 2016 XXX SNC XXX da qui in poi semplicemente Demattè Snc presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 4571, col quale si doleva nei confronti di BT ITALIA YYY da qui in avanti semplicemente BT ITALIA, per le sotto meglio dettagliate problematiche:

- a. l'istante in data 26 maggio 2016 stipulava un contratto di telefonia con BT ITALIA che prevedeva la migrazione di tre linee telefoniche da Telecom Italia a BT ITALIA;
- b. lamenta l'utente che la migrazione per due utenze non andava a buon esito e che in conseguenza di ciò rimaneva privo di linea telefonica fino al 15 agosto 2016, data in cui migrava nuovamente a Telecom;
- c. lamenta inoltre che in conseguenza della mancata migrazione perdeva le numerazioni originarie e si vedeva quindi costretto a cambiare i volantini pubblicitari, i layout delle autovetture e i banner della pubblicità on-line.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) in via principale, dichiararsi l'illecito contrattuale di BT ITALIA;
- b) in via subordinata, quantificarsi una somma equa a titolo di indennizzo per l'inadempimento contrattuale in misura non inferiore ad euro 35.000,00.
- c) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Convocato il tentativo di conciliazione avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, le parti non addivenivano ad alcun accordo.

In data 18 dicembre 2016, con lettera prot. n. 49918, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

BT ITALIA con memoria depositata in data 16 gennaio 2017 (prot. n. 605) comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, rilevando come il cliente avesse sottoscritto in data 26 maggio 2016 un contratto che prevedeva la migrazione di tre linee voce dall'operatore TELECOM ITALIA; in data 14 giugno 2016 solo un'utenza migrava regolarmente mentre per le restanti due (trattasi di numeri aggiuntivi) vi era una mancata migrazione dovuta a problematiche tecniche imputabili all'operatore Telecom Italia.

Successivamente, data 8 luglio 2016, con il consenso dell'utente, venivano attivate due utenze sostitutive, direttamente native in BT ITALIA.

In data 16 agosto 2016 le utenze contestate migravano nuovamente a TELECOM ITALIA.

Comunicava da ultimo BT ITALIA la sussistenza di un insoluto pari ad euro 417,51 del quale proponeva lo storno e, a mero titolo conciliativo, offriva un indennizzo pari ad euro 2.000,00.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria le richieste formulate dall'utente devono essere ridimensionate.

La richiesta a titolo di indennizzo di una somma non inferiore ad euro 35.000,00 non può trovar seguito, sostanziandosi a tutti gli effetti in un risarcimento del danno, non ammissibile in questa sede.

La mancata migrazione di due utenze è circostanza non imputabile a BT ITALIA ma a problematiche tecniche relative a Telecom che, come emerso in sede di istruttoria, ha provveduto in sede conciliativa a definire la questione sul punto proponendo all'utente un indennizzo di euro 200,00.

Pare invero congruo riconoscere all'utente un indennizzo per il periodo dal 14 giugno 2016 (data della mancata migrazione delle due linee) all'8 luglio 2016 (data di attivazione delle due linee in BT ITALIA) a titolo di ritardata portabilità del numero, ai sensi dell'art. 6 dell'allegato A alla deliberazione n. 73/11/CONS. Trattandosi di due utenze business l'indennizzo riconosciuto viene determinato nella misura complessiva di euro 250,00.

Si riconosce altresì lo storno dell'insoluto pari ad € 417,51.

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

DELIBERA

il parziale accoglimento dell'istanza di XXX SNC DI XXXX nei confronti della società BT ITALIA YYY per le motivazioni di cui in premessa e per l'effetto:

1. la società BT ITALIA YYY è tenuta a stornare l'insoluto pari ad € 417,51 ed a corrispondere a XXX SNC, a mezzo assegno circolare, l'indennizzo di euro Euro 250,00, 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;

2. 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.

4. 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 Comitato provinciale per le Comunicazioni e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
- Carlo Buzzi -

