

Oggetto:

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXX X XXXXX XXX / BT Italia XXX

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 664/06/CONS, All. A "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e successive modifiche;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 529/09/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale

per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 37 del 24 gennaio 2012 con cui la XXXXX X XXXXX XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore* Sig. XXXXXXXX XXXXX, chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX (di seguito, per brevità, BT Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 30 gennaio 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva nota del 27 aprile 2012 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 18 maggio 2012;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante contesta l'attivazione non richiesta di un contratto di telefonia fissa e mobile da parte dell'operatore BT Italia.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Il legale rappresentante della società istante, Sig. XXXXXXXX XXXXX, lamenta che, in data non precisata del mese di luglio 2011, tra un'incaricata dell'operatore BT Italia e la propria madre, Sig.ra XXXXX XXXXX XXXXX, intercorreva una "intervista" telefonica; riferisce che "dopo poco sono improvvisamente passato a BT Italia, senza aver firmato niente". Conclude che "il fatto mi ha recato un danno ingente, in quanto il fisso non ha funzionato per mesi ed il mobile non aveva molto segnale, inoltre mi sono arrivati anche tre apparati".

In data 22 novembre 2011, la parte istante esperiva, nei confronti dell'operatore BT Italia, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, stante la mancata adesione dell'operatore.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto il "rimborso di quello che ho pagato + spese di procedura 1.000 € in tutto".

Ai fini di integrazione istruttoria, in data 7 febbraio 2013, l'Ufficio del CoReCom ha chiesto a BT Italia, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento, di fornire la documentazione attestante la registrazione vocale eventualmente in suo possesso; l'operatore ha fornito, nei termini concessi, adeguato riscontro alla richiesta, allegando n. 2 registrazioni vocali del consenso e la documentazione relativa all'invio del contratto all'indirizzo e-mail del legale rappresentante, oltre che copia del documento di identità della Sig.ra XXXXX XXXXX XXXXX.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La controversia si incentra sulla lamentata attivazione non richiesta di servizi di telefonia fissa e mobile da parte dell'operatore BT Italia.

Si deve tuttavia, e per prima cosa, precisare che quanto sopra è l'unico dato sufficientemente certo che appare emergere - benché attraverso un certo sforzo interpretativo - in relazione all'oggetto della controversia; quest'ultimo, infatti, dalla mera lettura dell'istanza, non risulta pienamente comprensibile nei suoi termini, né è presente agli atti alcuna documentazione chiarificatrice.

Neppure risultano chiari i termini della domanda ("rimborso di quello che ho pagato + spese di procedura 1.000 € in tutto").

Si osserva infatti che:

- quanto agli asseriti malfunzionamenti e/o interruzioni della linea, la società istante si limita a farne menzione in via meramente incidentale, e, soprattutto, in termini eccessivamente generici, senza fornire indicazioni atte a determinare le modalità ed il periodo di un eventuale disservizio; tale doglianza, risultando del tutto indeterminata, non può dunque essere valutata;

- anche la domanda ("rimborso di quello che ho pagato + spese di procedura 1.000 € in tutto") non specifica chiaramente a cosa si riferisca il richiesto rimborso; né sono specificate le somme asseritamente da rimborsare, che rimangono ad oggi indeterminate;

- ma v'è di più: appare del tutto incerto quale sia l'utenza fissa alla quale ci si riferisce nella descrizione dei fatti ed oggetto del contenzioso, atteso che nell'apposito spazio del formulario "UG" (richiesta di tentativo di conciliazione) dedicato alla segnalazione del numero di utenza interessato dal disservizio viene unicamente indicato, come numero fisso, il n. XXX XXXXXXX, in assoluta incongruenza con il numero fisso indicato nello speculare spazio del formulario "GU14" (richiesta di definizione della controversia) ossia il n. XXX XXXXXXX;

- quanto alle utenze mobili, non solo nelle istanze di conciliazione e di definizione si cita, nello spazio riservato al numero di utenza/e interessata/e, solo il n. XXXXXXXXXXXX mentre nella descrizione dei fatti si parla di 3 cellulari e relative Sim, ma non risulta comprensibile quale sia, sulle utenze mobili, la problematica di cui si controverte, e quale la relativa domanda; neppure possono soccorrere, nell'interpretazione dei termini essenziali della questione, formali reclami eventualmente inviati all'operatore, in quanto nessun reclamo è presente né menzionato agli atti del procedimento.

Questo premesso, si rammenta che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, restando naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno. Pertanto, la domanda di risarcimento del danno eventualmente contenuta nella parte del formulario GU14 riservata alle richieste risulterebbe, comunque, inammissibile in questa sede, atteso che essa esula dalle competenze dall'Autorità adita, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Con riferimento al merito della lamentata questione dell'attivazione non richiesta di servizi, si deve osservare che, dall'analisi della documentazione ed in particolare dall'ascolto della registrazione vocale del 19 luglio 2011, come sopra richiesta dall'Ufficio del CoReCom quale integrazione istruttoria, risulta chiara la volontà di stipula di contratto di telefonia fissa e mobile con BT Italia da parte della Sig.ra XXXXX XXXXX XXXXX per conto dell'azienda XXXXX X XXXXX XXX. La Sig.ra XXXXX, nel corso della telefonata registrata, si qualifica espressamente come titolare/legale rappresentante/procuratore della società "con tutti i poteri necessari per concludere il contratto". Tale comportamento ha generato un'apparenza giuridica rilevante, realizzando un legittimo affidamento nell'altro contraente (operatore BT Italia) circa la validità del contratto concluso: sussiste, dunque, la buona fede del gestore, il quale non avrebbe avuto motivi apparenti per diffidare della veridicità delle dichiarazioni rese dal soggetto che ha prestato l'assenso alla registrazione della conversazione telefonica ed ha manifestato chiaramente la volontà di concludere il contratto, volontà che è stata inequivocabilmente confermata anche con una seconda registrazione vocale, realizzata proprio allo specifico scopo di acquisire la certezza della volontà di contrarre e la consapevolezza da parte dell'utente dei termini contrattuali. In ogni caso, come sopra accennato, non risulta, dagli atti, che la validità del contratto di cui si discute sia mai stata disconosciuta mediante reclami scritti, di cui non è presente evidenza alcuna; né, tantomeno, risulta che la società istante abbia mai esercitato il diritto di recesso. Si evidenzia, infine, che dalla documentazione acquisita agli atti, emerge che nella medesima data del 19 luglio 2011 l'operatore BT Italia ha inviato alla società istante il modulo di conferma del contratto, ai sensi e nei termini di quanto previsto dalla normativa di settore.

Alla luce di tutto quanto sopra osservato, si deve ritenere certamente valida la conclusione del contratto di telefonia *de quo* e corretto l'operato del gestore BT Italia, che ha agito, nel procedimento di contrattualizzazione dei propri servizi con la società istante, in buona fede e nel rispetto della normativa di settore, ed in particolare della Delibera Agcom n. 664/06/CONS, sia in relazione agli oneri informativi resi ai sensi dell'art. 2, commi 3 e 4, di tale delibera, sia in relazione all'onere documentale previsto dall'art. 2, comma 6, della stessa. Pertanto è esclusa ogni responsabilità in capo a BT Italia in ordine a quanto lamentato dall'istante.

Si ritiene, infine, di liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 529/09/CONS, stante l'assenza non giustificata dell'operatore BT Italia all'udienza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 15 febbraio 2013;

Con voti unanimi

DELIBERA

1) il rigetto dell'istanza presentata in data 24 gennaio 2012 dalla XXXXX X XXXXX XXX nei confronti di BT Italia XXX;

2) la società BT Italia XXX è tenuta a corrispondere a favore della società istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Sandro Vannini