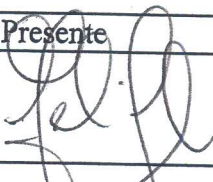
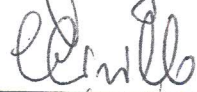
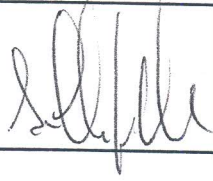
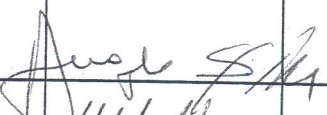
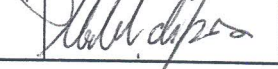


Deliberazione n° 31 del 31/10/13

OGGETTO: Definizione controversia
- BT Italia spa.

L'anno DUEMILATREDICI, il giorno 31 alle ore 14.00 del mese di OTTOBRE, nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

IL CORECOM MOLISE

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";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle Comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 26/11/2012 prot. n.1349/COM/12, con la quale a ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro BT Italia spa;

VISTA la nota prot. 1349/COM/2012 del 29/11/2012 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO CHE:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) Con istanza depositata a questo Corecom il 26/11/2012 prot. n. 361/COM/13 il sig. _____ con sede in _____ responsabile amministrativo della _____

_____ riferisce che:

- in data 29/03/2012 ha sottoscritto un contratto di migrazione delle tre linee telefoniche da Telecom Italia spa a BT Italia spa.
- in data 18/5/2012 BT Italia ha sottratto indebitamente proprio cc bancario, tramite rid, l'importo complessivo di €. 1.536,50 per il pagamento di fatture estranee alla _____ a ma relative alla sede (AR);

Concludeva chiedendo l'annullamento dei contratti sottoscritti per inadempienza, la restituzione con interessi legali di €.1536,50, l'indennizzo per mancata migrazione e risposta sta ai reclami e le spese del procedimento;

- b) Con nota prot.1349/COM/13 del 26/11/2012 il Corecom ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento con l'invito a comparire all'udienza del 19/12/2012 ore 11,00 presso la propria sede.
- c) Sia l'istante e Bt Italia non hanno prodotto memorie difensive nei termini previsti dalla convocazione;

d) All'udienza del 19 dicembre 2012 era presente solo parte istante mentre la convenuta non si è presentata senza alcuna giustificazione e pertanto l'istanza è passata in decisione alla competente struttura del Corecom.

2. Motivi della decisione.

Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito.

Sulla mancata attivazione della migrazione di BT Italia.

Il richiedente ha stipulato in data 29/03/2012, un contratto con BT Italia spa teso a trasferire le tre linee telefoniche da Telecom Italia a tale operatore.

L'accordo però non è mai stato eseguito per motivi del tutto sconosciuti. Solo nella nota di risposta al reclamo del 8/9/2012, BT Italia comunica alla CRI che: *"il contratto stipulato il 29/03/2012 non è stato mai attivato né fatturato"* e di fatto le linee in esame sono sempre rimaste con Telecom Italia come a tutt'oggi. Aggiunge che il prelievo di €1.536,50 effettuato il 9/5/2012 è relativo a varie fatture insolite del tutto estranee al Comitato provinciale di

Trattasi dunque di un grossolano errore contabile dell'operatore che ha erroneamente addebitato alla competenze di soggetti estranei e pertanto tale importo deve essere rimborsato con gli interessi legali dalla data del prelievo al soddisfo.

Oltretutto tale evidenza è stata segnalata dall'utente con reclamo del 29/6/2012 senza alcun esito.

BT Italia sull'intera controversia non ha presentato memorie difensive nel procedimento definitorio né si è mai presentata alle udienze di conciliazione e definizione.

Tanto premesso riguardo alla migrazione la vigente normativa, prevede che la procedura deve concludersi entro gg. 5, dalla richiesta dell'utente (entro il 10/5/2012), ai sensi dell'art.18 comma 2 lett. h) n.2 della Delibera AGCOM n. 41/09/CIR. Nel caso in esame la procedura non è stata mai iniziata e pertanto BT Italia è la responsabile di inadempimento contrattuale e va condannata al pagamento dell'indennizzo complessivo per le tre linee telefoniche dal 29 marzo 2012 al 5/10/2012 (data di comunicazione omessa migrazione) gg.160- 5gg (tempo proc. migrazione)= gg.155 €10,00= €1.550,00 ai sensi del combinato disposto degli artt. 6-12 del Regolamento Agcom 73/11/CONS. In base al principio di adeguatezza dell'indennizzo si ritiene congruo applicare un unico indennizzo per le tre linee in quanto l'utente non ha subito alcuna sospensione del servizio.

Sul rimborso delle competenze indebitamente pagate.

B.T. Italia ha riconosciuto nella nota del 5/10/2012 che il contratto del 29/3/2012 non è stato né attivato e né fatturato e pertanto l'importo di €1.536,50 prelevato dal conto corrente della da parte dell'operatore è del tutto erroneo ed indebito in quanto si riferisce a fatture della sede e non certamente di Per tale motivo deve restituire tale somma maggiorata dagli interessi legali dal 9/5/2012 al soddisfo.

Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente ha inviato in data 29/06/2012 un reclamo a BT Italia evidenziando il macroscopico errore di aver addebitato sul proprio conto corrente le fatture della BT Italia, senza ricevere alcuna risposta.

Al riguardo stabilisce l'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine di 30 giorni indicato nell'art.6.1 della carta servizi di BT Italia ovvero entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta.

In caso di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile.

Nella controversia in esame la presente procedura non sarebbe stata attivata se solo BT avesse risposto al reclamo prendendo atto dell'errore contabile.

Invece all'utente gli è stato impedito l'esercizio del suo diritto di essere *ascoltato, di dialogare e di essere in contraddittorio con il gestore*, in violazione alle norme vigenti in materia (art.11, comma 2, della delibera Agcom 179/03/CSP).

Per tale motivo l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*", anche in quanto inadempimento contrattuale. Per la determinazione dello stesso si applica alla fattispecie il parametro previsto dall'art.11 dell'Allegato A secondo il quale: "*1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.*"

Considerato pertanto che il reclamo è stato presentato il 29/6/2012 ed il periodo di tempo previsto per la risposta (gg.30) e il lasso di tempo intercorso fino alla data di risposta del 2° reclamo del 5/10/2012), si computano 99 giorni meno trenta giorni entro i quali doveva essere reso = gg.69 di ritardo x 1 euro al giorno = € 69,00 (sessantanove/00) di indennizzo.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di €. 150,00 a carico di BT Italia spa per rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto, la domanda presentata dall'istante può essere accolta e pertanto

DELIBERA

di accogliere la l'istanza avanzata a

BT Italia spa al pagamento delle seguenti somme:

e di condannare

- €. 1550,00 a titolo di indennizzo per omessa migrazione delle tre linee telefoniche;
- €. 1.536,50 x rimborso pagamento indebitamente prelevato dall'operatore;
- €. 69,00 per omessa risposta ad un reclamo;
- €. 150,00 a titolo di indennizzo per spese procedimento.

Le somme suddette dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (21/3/2012) al soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare altresì, a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 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 formata da 6 pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Molise.

Il Responsabile del procedimento di Definizione

Dr. Francesco Colucci

Il Direttore

dr. Giuseppe Rossi



IL PRESIDENTE

Avv. Federico Liberatore

La presente delibera è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura ed è composta di n. 6 fogli scritti fronte retro compresa la presente.

Campobasso, 31/10/13

Il Direttore
Dr. Giuseppe Rossi

