



**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 5 del 24 MARZO 2016

OGGETTO N.3	Definizione della controversia XXXX contro BT Italia XX
--------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXX contro BT Italia XX

(GU14 N. XX/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 marzo 2016,

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*” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE le delibere Agcom, n. 2/16/CIR, n. 6/16/CIR e n. 22/11/CIR;

VISTE inoltre le delibere Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12;

VISTA la sentenza della Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010;

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 26 novembre 2014 con la quale la società XXXX, corrente in XXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo “affari” XXXX (cod. cliente n. XXX), nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) a seguito di contatto telefonico, il 18 giugno 2014 ha manifestato la propria disponibilità a concludere un contratto con BT Italia per la telefonia fissa, mobile e ADSL;
- b) il 2 luglio 2014, preso atto della difformità tra le condizioni contrattuali risultanti dal relativo modulo inviato e quelle concordate telefonicamente, esercitava il diritto di ripensamento inviando una mail di disdetta e, il 3 luglio 2014, una raccomandata A/R di pari contenuto;
- c) il 29 luglio sia la linea voce fissa che la linea dati cessavano di funzionare e si avvedeva del fatto che qualcuno, spacciandosi per il rappresentante della società, aveva chiesto il codice di migrazione al vecchio gestore;
- d) il disservizio è perdurato circa 40 giorni, sino a quando non è stata attivata, con altro gestore, una nuova numerazione.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- l) l'indennizzo per perdita della numerazione, quantificato in euro 1200;



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

II) lo storno di tutte le fatture emesse, compresi gli eventuali costi di recesso, con annullamento della posizione debitoria dell'istante;

III) il rimborso dei costi sostenuti per l'attivazione di una nuova linea e di una nuova sim;

IV) il rimborso per i disservizi;

V) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;

VI) indennizzo per sospensione del servizio, quantificato in euro 1470;

VI) gli indennizzi spettanti ai sensi della delibera 73/11/CONS;

VIII) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va rilevato che la domanda di cui al punto IV) non è ammissibile.

Infatti, la richiesta di "rimborso per disservizi", formulata in termini estremamente generici, può essere ricompresa in quella di cui al punto VI), alla cui trattazione si rinvia.

Ciò posto, e venendo al merito delle altre richieste, le stesse meritano parziale accoglimento, per i motivi e nei limiti di seguito riportati.

La fattispecie *de qua* rientra nell'ambito dei contratti a distanza, in cui offerente ed oblatto non entrano in contatto ma si relazionano mediante l'ausilio di tecniche di comunicazione a distanza, quali, ad esempio, la televisione, il fax, il telefono o internet. In questi casi, trova applicazione l'articolo 51, comma 6 del Codice del consumo, come modificato dal d. lgs. 21 febbraio 2014 n. 21, rubricato "Requisiti formali per i contratti a distanza", il quale, con riferimento ai contratti a distanza conclusi al telefono, "il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto".

Tale previsione, secondo il più recente orientamento dell'Agcom (delibera n. 2/16/CIR) comporta "la necessità di ottenere la firma del consumatore o in ogni caso l'accettazione scritta dell'offerta affinché sorga il vincolo contrattuale a carico delle parti; in mancanza di questo requisito formale non può dirsi perfezionato il contratto". A questo proposito, l'Autorità precisa che "ciò equivale a dire che il contratto non può essere concluso con la sola registrazione telefonica, nel corso della quale il consumatore riceve verbalmente l'offerta e la accetta, ma è necessario che all'offerta telefonica segua l'invio al consumatore della proposta scritta di contratto e l'accettazione scritta del consumatore. In altre parole, ai fini della validità del contratto è essenziale che pervenga alla compagnia telefonica il contratto cartaceo recante la firma dell'utente".

Nel caso in esame, in base a quanto dichiarato dall'istante (si veda la nota del 3 luglio 2014, inviata con raccomandata A/R all'operatore in pari data), il medesimo non ha mai sottoscritto la proposta contrattuale pervenutagli il 1 luglio 2014. La mancanza di contestazione, da parte



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

dell'operatore, di quanto affermato dalla società istante, determina che i fatti dedotti dall'utente devono considerarsi integralmente provati. In tal senso, assume rilievo quanto disposto dall'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (*ex multis*, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornire la relativa prova (*ex plurimis*, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010).

Da quanto precede risulta pertanto che il gestore ha attivato servizi non richiesti dall'utente, circostanza comprovata anche dal fatto che lo stesso ha emesso fatture a carico dell'istante, circostanza allegata da quest'ultimo e non contestata dall'operatore.

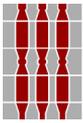
In base a tali premesse, quindi, l'istante ha diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 8, comma 1 del Regolamento indennizzi, il quale stabilisce che "nell'ipotesi di **attivazione di servizi non richiesti**, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione" (conf., Agcom, del. 6/16/CIR).

In questo caso, il periodo di indebita attivazione del servizio è compreso tra il 2 luglio 2014, data della segnalazione all'operatore della propria volontà di non fruire dei suoi servizi, ed il 16 settembre 2014, giorno in cui, in base alle dichiarazioni dell'istante, non contestate dall'operatore, l'utenza è migrata ad altro gestore che ha fornito una nuova numerazione (si veda, in particolare, quanto dichiarato nella memoria datata 9 gennaio 2015 in cui l'istante dichiara che la migrazione è avvenuta 49 giorni dopo la data del 29 luglio 2014).

Pertanto l'istante ha diritto, oltre che allo storno/rimborso di tutti gli importi addebitati, anche ad un indennizzo pari a euro 380 (5 euro/die x 76 giorni).

In assenza poi di contestazioni da parte dell'operatore, va considerata provata anche la **perdita della numerazione** di cui usufruiva dall'anno 2012 (si veda, a questo proposito, quanto dichiarato nella citata memoria del 9 gennaio 2015, anche questa non contestata da BT), pertanto l'istante ha diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 9, comma 1 del regolamento indennizzi, da applicare in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del regolamento medesimo, cosicché, fatti i conti, all'istante spetta un indennizzo pari a 800 euro (100 euro x 4 x 2 anni di precedente utilizzo).

La richiesta di indennizzo per **sospensione del servizio** non può essere accolta, in quanto l'istante dichiara che il servizio è stato sospeso a partire dal 29 luglio, data successiva a quella in cui aveva manifestato la propria volontà di non stipulare alcun contratto con la società BT e di restare cliente dell'operatore precedente. In questo senso, non si vede come l'istante possa



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

lamentare la sospensione di un servizio erogato sulla base di un contratto rispetto al quale aveva chiaramente, e precedentemente, espresso la volontà di non aderire.

Uguualmente, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per **mancato riscontro al reclamo**: in base, infatti, a quanto disposto dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, il "reclamo" è "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità delle disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta (conf. Agcom, del. 22/11/CIR). Nel caso che ci occupa, le comunicazioni indirizzate dall'istante alla società sono volte ad affermare e ribadire la propria volontà di non avere alcun rapporto contrattuale con la società BT, pertanto, non segnalando un disservizio ovvero una problematica attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata, non è possibile qualificarle come reclamo, secondo la definizione dettata all'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera citata.

Neppure può essere accordato il **rimborso dei costi sostenuti per l'attivazione** di una nuova linea e di una nuova sim, in quanto tale richiesta si sostanzia in una pretesa di ristoro di un danno emergente, in contrasto con quanto stabilito dall'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, secondo cui l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno (conforme, tra le altre, la delibera di questo Corecom, n. 43/2014).

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 26 novembre 2014 dalla società XXXXX, per i motivi sopra indicati,



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

A) l'operatore BT Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** tutte le fatture emesse a carico della società XXXX;
- **versare** alla società XXXXX l'indennizzo come determinato ai sensi dell'articolo 8, comma 1 del regolamento indennizzi, pari ad euro 380 (trecentottanta);
- **versare** alla società XXXX l'indennizzo come determinato ai sensi del combinato disposto degli articolo 9, comma 1 e 12, comma 2 del regolamento indennizzi, pari ad euro 800 (ottocento).

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo;

- **corrispondere** all'istante la somma di euro 100 a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)