



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 9 del 28 marzo 2012

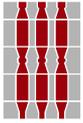
OGGETTO	Definizione della controversia Studio Tecnico geom. A. G. contro BT Italia spa
----------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati		X
Membro: Margherita Vagaggini		X

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

Studio Tecnico geom. A. G. contro BT Italia xxx

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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 l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell’Umbria 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 Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

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;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di 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 "approvazione del regolamento in materia d'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);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 10 maggio 2011 - prot. n.2201- con la quale lo Studio Tecnico xxxxxxxxxx, corrente in xxxxxxxx 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 xxx;

VISTA la nota datata 17 maggio 2011 -prot.n 2336- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTE le note difensive dell'istante pervenute in data 17 giugno 2011 prot.n.2843 ed in data 28 giugno 2011 -prot.n.3007, nonché la documentazione a quest'ultima allegata;

VISTA la nota del responsabile del procedimento datata 31 gennaio 2011 -prot.n.450-con la quale sono state formulate richieste istruttorie alle parti e all'operatore terzo Wind Telecomunicazioni ai sensi dell'art.18 del Regolamento;

VISTA la documentazione inviata dall'operatore BT Italia in data 2 febbraio 2012 -prot.n.629-

VISTA la documentazione inviata dall'istante in data 22 febbraio 2012 -prot.n.875-

VISTA la nota illustrativa e la documentazione inviate dall'operatore terzo in data 08 marzo 2012 -prot.n.1174-

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 20 marzo 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Oliviero Faramelli;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante Studio Tecnico xxxxxxxx nei propri scritti difensivi, in sintesi, con riferimento al rapporto di fornitura di servizi telefonici intercorso con l'operatore BT Italia e di cui al contratto codice cliente n.xxxxx, rappresenta quanto segue:



Comitato regionale per le comunicazioni

a)-di avere concluso con l'operatore in data 25 giugno 2009 un accordo avente per oggetto lo "sconto complessivo del 50% sul canone mensile internet e fonia per il pjs VIP VOIP -Italy Free 09";

b)-di avere richiesto all'operatore in data 25 giugno 2009, a mezzo fax ricevuto lo stesso giorno al numero 800919099 la disattivazione della utenza numero 075xxxxxxx;

c)-che l'operatore si è reso inadempiente avendo contabilizzando nelle fatture lo sconto del 25%, anziché quello convenuto del 50% ;

d)-che inoltre l'operatore ha continuato a fatturare il costo della predetta utenza che andava disattivata;

e)-che, infine, l'operatore ha continuato a fatturare anche successivamente alla migrazione delle utenze a Wind Telecomunicazioni.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di BT Italia:

-il rimborso delle somme indebitamente pagate a causa della scorretta contabilizzazione dello sconto al 25% anziché al 50%;

-il rimborso delle somme indebitamente pagate per l'utenza numero 075xxxxxxx ;

-l'annullamento delle fatture emesse a valere sul periodo successivo all'intervenuto passaggio delle utenze all'operatore Wind.

1.2-L'operatore BT Italia non si è costituito nonostante il regolare ricevimento in data 17/5/2011 della comunicazione di avvio del procedimento, corredata dell'istanza introduttiva , del verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione e della proposta contrattuale di Wind, effettuata a mezzo fax al numero 0913804886.

L'operatore BT Italia si è limitato ad inviare la documentazione richiesta in via istruttoria dal responsabile del procedimento ai sensi dell'art.18 del Regolamento.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-Dalla documentazione prodotta dall'istante risulta che in data 25 giugno 2009 le parti hanno effettivamente concluso un accordo avente ad oggetto "lo sconto complessivo del 50% sul canone mensile internet e fonia per il pjs VIP VOIP -Italy Free 09".

Dalla documentazione in atti risulta che l'operatore a decorrere dalla fattura emessa il 13 agosto 2009, relativa al periodo 1 luglio 2009 / 31 luglio 2009 ha applicato lo sconto del 25% anziché quello pattuito del 50%.

Ne risulta il parziale inadempimento dell'operatore all'accordo concluso con l'istante in data 25 giugno 2009 con conseguente obbligo per l'operatore di provvedere alla ricalcolo di quanto effettivamente dovuto dall'istante in forza di detto accordo, alla regolarizzazione contabile-amministrativa della posizione dell'istante ed infine al rimborso delle somme indebitamente versate dallo stesso.



Comitato regionale per le comunicazioni

Le somme da rimborsare dovranno essere maggiorate, ai sensi dell'art. 2033 del codice civile, degli interessi legali dal giorno della domanda (10 maggio 2011) al saldo.

2.2-La domanda di rimborso di quanto pagato per l'utenza numero 075xxxxxxx di cui l'istante ha richiesto la sospensione/disattivazione in data 25 giugno 2009 appare, invece, infondata.

Quanto richiesto dall'istante all'operatore e da quest'ultimo non evaso (sospensione di una delle quattro utenze oggetto del rapporto di fornitura) si sostanzia in una modificazione unilaterale del contratto.

Una facoltà in tal senso in favore del solo utente-consumatore deve essere espressamente pattuita dalle parti o prevista all'interno del corpo delle clausole standard disciplinanti il rapporto contrattuale (una siffatta previsione in favore del fornitore sarebbe invece vessatoria per il disposto dell'art.33, 2° comma, lett.m del codice del consumo -D.Lgs. n.206 del 2005-).

Nella specie l'istante non ha dichiarato, né provato la sussistenza di una specifica pattuizione in tal senso; neanche sono state prodotte le condizioni generali predisposte dall'operatore rispetto alle quali è ragionevole presumere che, data la finalità tipica dei contratti di massa di regolamentare in modo uniforme e su vasta scala i rapporti con gli utenti, non sia contemplata una tale facoltà in favore della clientela.

Ne consegue che va rigettata la richiesta di rimborso delle somme pagate dall'istante successivamente al 25/6/2009 per l'utenza numero 075xxxxxxx.

2.3- Dalla nota illustrativa e dalla documentazione prodotta dall'operatore terzo Wind Telecomunicazioni risulta che in data 23 luglio 2010 l'utenza 075xxxxxxx è migrata a detto operatore e, quindi, risultano emesse senza causa le fatture di BT Italia riferite a periodi successivi al 23/7/2010. Dette fatture vanno annullate con conseguente obbligo per l'operatore di regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante.

2.4-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 10 maggio 2011 - prot. n.2201- dallo Studio Tecnico xxxxxxx, corrente in xxxxxxx l'operatore **BT ITALIA** xx in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

a)-annullare, per i motivi sopra indicati, le fatture emesse allo Studio Tecnico xxxxxxx a valere sui periodi successivi al 23 luglio 2010 con obbligo di regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante;

b)-ricalcolare quanto effettivamente dovuto dallo Studio Tecnico xxxxxxx in forza dell'accordo *inter partes* datato 25 giugno 2009 applicando lo sconto complessivo del 50% sul



Comitato regionale per le comunicazioni

canone mensile internet e fonia per il p/s VIP VOIP -Italy Free 09 con obbligo di regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante e di **rimborsare allo stesso** le somme che dal detto ricalcolo risulteranno essere state indebitamente corrisposte dall'istante, maggiorate degli interessi legali a decorrere dal 10 maggio 2011 al saldo effettivo, **nonché con obbligo di rendicontare all'istante per iscritto ed in forma analitica i ricalcoli eseguiti;**

c)-corrispondere allo Studio Tecnico xxxxxxxx la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

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 sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato alla società istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, 28 marzo 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Oliviero Faramelli)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)