



Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE N. 3/2011

Definizione della controversia

PERNAZZA XXXX - BT ITALIA XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del 09 maggio 2011

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 regionale 9 agosto 1991, n. 21 “Prime norme sul procedimento amministrativo”;

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 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);

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 ;



Comitato regionale per le comunicazioni

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. 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 l'istanza pervenuta in data 5 luglio 2010, prot.n.3680/2010, con la quale l'Arch. XXX Pernazza ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia insorta con la società BT Italia XXX.;

VISTA la nota del 20 settembre 2010 prot. n. 4852/2010, con la quale la responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 02 novembre 2010, nonché a produrre memorie e documentazione ed eventuali integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

PRESO ATTO che, entro i termini fissati nella richiamata nota né l'istante né BT Italia XXX. hanno presentato alcuna memoria difensiva, né depositato documenti in conformità all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

PRESO ATTO della mancata comparizione di entrambe le parti nella suindicata udienza di discussione della controversia, non motivata;

VISTO che nell'ambito dei poteri istruttori esercitabili d'ufficio, si richiedeva alle parti, con provvedimento del 6 dicembre 2010, prot.n.6323/2010, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento, la produzione di documenti;

VISTO che, sempre nell'ambito dei poteri istruttori esercitabili d'ufficio, si rivolgevano apposite richieste istruttorie agli operatori Fastweb XXX e Telecom Italia XXX ai sensi dell'art. 18, comma 1 del Regolamento;

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

VISTA la proposta del Dirigente del Servizio del 06 maggio 2011;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1.OGGETTO DELLA CONTROVERSIA



Comitato regionale per le comunicazioni

Nell'istanza introduttiva l'Arch. XXX Pernazza, già intestatario delle utenze 07XXXX e 07XXXX, lamenta l'indebita fatturazione posta in essere da BT Italia XXXX (di seguito BT) di somme non conformi alle condizioni prospettate al momento della sottoscrizione del contratto.

Secondo quanto sostenuto dall'istante, in data 22 dicembre 2009, si presentava presso il suo studio il signor XXXX Ottoleggio in qualità di *promoter* della BT, il quale proponeva il contratto "VIP GO" ad euro 50 oltre IVA. Nel ricevere la prima fattura l'Arch. Pernazza appurava che gli importi richiesti dall'operatore non corrispondevano a quanto pattuito con il *promoter*, risultando infatti nettamente superiori. L'utente quindi per il tramite dello studio legale XXX di XXXX, provvedeva ad inviare, con lettera datata 30.03.2010, una formale contestazione, manifestando inoltre la volontà di recedere dal contratto, circostanze poi ribadite con un'altra nota, sempre dello stesso studio legale, datata 27.04.2010. Nessuna risposta perveniva però dalla BT. Successivamente in data 11 maggio 2010, l'Arch. Pernazza effettuava un pagamento parziale in favore della BT per un importo complessivo di euro 240,00, relativamente ai mesi di febbraio, marzo, aprile e maggio 2010 in cui aveva usufruito del servizio.

Nell'istanza introduttiva l'utente ha lamentato anche la mancata installazione del modem WI-FI, dichiarando che tale richiesta era stata più volte sollecitata all'operatore.

Non riuscendo a chiarire la sua posizione con BT, l'istante si risolveva a cambiare operatore telefonico, sottoscrivendo un nuovo contratto con Fastweb XXX in data 12 aprile 2010.

Il passaggio non è mai avvenuto.

Per quanto sopra, l'istante ha chiesto, oltre al riconoscimento dell'errata fatturazione e la conseguente applicazione delle diverse condizioni contrattuali pattuite anche l'adozione di un provvedimento temporaneo, poi adottato in data 27 agosto 2010 al fine di garantire il corretto espletamento della procedura di migrazione verso l'operatore Fastweb XXX.

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

La contestazione, rapportata alle conseguenti richieste formulate dall'istante, riguarda la difformità delle condizioni economiche applicate con quelle prospettate al momento della conclusione del contratto dal *promoter* della BT.

Il contratto sottoscritto dall'istante in data 22 dicembre 2009 prevede:

1. l'adesione dell'utente all'offerta commerciale "VIP GO 7 Mega" secondo il profilo tariffario (componente fonia) c.d. Easy;
2. l'attivazione accanto alle due numerazioni già esistenti anche di una terza linea telefonica fissa oltre al servizio ADSL.

L'istante ha rilevato che, secondo quanto fatto credergli dall'agente della BT, questo pacchetto di servizi avrebbe comportato un costo complessivo di euro 50,00 più IVA. A supporto di tale



Comitato regionale per le comunicazioni

assunto ha prodotto un mero prospetto pubblicitario nel quale si legge a fianco della voce "VIP GO" semplicemente l'importo € 50,00; tuttavia l'istante non ha prodotto unitamente al contratto anche l'offerta commerciale che gli doveva essere stata sottoposta e alla quale ha aderito. Sotto il profilo probatorio si rileva infatti che:

- nella nota del 6.12.2010, prot.n.6323/2010, si chiedeva espressamente all'Arch. Pernazza di produrre oltre al contratto anche l'offerta commerciale proposta. Ed invero l'istante con *e-mail* del 7.12.2010 ha trasmesso la scheda di adesione, le condizioni del contratto e la prima pagina della proposta contrattuale di cui faceva parte, appunto, anche l'offerta commerciale;
- nell'istanza introduttiva del presente procedimento così come del tentativo di conciliazione, l'utente non ha mai lamentato la mancata consegna da parte dell'agente BT della scheda di adesione, delle condizioni contrattuali e dell'offerta commerciale;
- soltanto nella lettera datata 30.03.2010 dello studio legale XXX, di cui lo stesso ha prodotto in atti le relative ricevute di avvenuta spedizione, si legge con una formula piuttosto generica che il contratto è stato "*rilasciato in maniera incompleta*" e che non era stata effettuata una informativa corretta nei confronti del consumatore.

L'operatore BT ha invece prodotto l'offerta commerciale che prevedeva accanto al contributo mensile di euro 50,00 per il servizio "VIP GO 7 Mega" anche ulteriori euro 8,00 per ogni linea attivata secondo il profilo tariffario per la componente fonia c.d. Easy. Tale offerta commerciale non trova però corrispondenza con gli importi addebitati in fattura per cui inizialmente per ogni linea è stato richiesto un canone di euro 7,00 e, dopo i primi 4 mesi, di euro 9,50, sempre per linea. E' presumibile quindi che l'operatore abbia prodotto un'offerta commerciale non aggiornata rispetto alla data di sottoscrizione del contratto.

Considerati tutti questi elementi e in difetto di un quadro probatorio certo fornito da entrambe le parti, si ritiene, quanto alle fatture emesse, che esse debbano comunque essere onorate dall'utente che ha infatti sempre usufruito del servizio, secondo gli importi ricalcolati tenendo conto dei seguenti valori: € 7,00 per linea e € 50,00 per il servizio VIP GO, con decorrenza dal 25 gennaio 2010, data di inizio del corretto funzionamento come espressamente dichiarato dall'istante e non contestato dall'operatore BT.

Con riferimento infine ai contributi di attivazione richiesti una tantum sulla prima fattura, si evidenzia che gli importi addebitati non trovano corrispondenza con quelli di cui all'offerta commerciale; ciò rende impossibile determinare con esattezza il quantum debeatur e tenuto conto che l'operatore non si è premurato di produrre una documentazione aggiornata e coerente con quanto richiesto all'utente in fattura risulta equo imputare a quest'ultimo solo i canoni di abbonamento secondo il prospetto di cui sopra.



Comitato regionale per le comunicazioni

Nulla va liquidato a titolo di spese di procedura, considerata l'assenza ingiustificata di entrambe le parti all'udienza di discussione.

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata il 5 luglio 2010, prot.n.3680/2010-prot. n.5514- dall'Arch XXXX Pernazza, corrente in XXXXX, **BT ITALIA XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuta a:

-procedere alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'Arch. XXXX Pernazza contabilizzando il *quantum* dallo stesso dovuto come segue: € 7,00 a titolo di canone mensile per ciascuna linea ed € 50,00 mensili per il servizio VIP GO, con decorrenza dal 25 gennaio 2010.

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

La società BT Italia XXX è tenuta ad effettuare i sopra indicati adempimenti ed a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto esecuzione 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, 09 maggio 2011

IL PRESIDENTE

(Dott. Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Dott. Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente (Dott.ssa Simonetta Silvestri)