

**DELIBERAZIONE n. 10 del 9 maggio 2011**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX Pagni/ B.T. Italia XXX**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 9 maggio 2011, svolta presso la propria sede, via de' Pucci, 4, 50122 Firenze, in cui sono presenti:

<b>Marino LIVOLSI</b>	<b>Presidente</b>
<b>Leonardo TIRABASSI</b>	<b>Vicepresidente</b>
<b>Michele MAGNANI</b>	<b>Componente</b>
<b>Daria Giorgina RISALITI</b>	“
<b>Vincenzo D'ANGELO</b>	“

Sono assenti i consiglieri:

<b>Vincenzo CACIULLI</b>	<b>Componente</b>
<b>Cristina GIMIGNANI</b>	“

e la Dott.ssa Cinzia Guerrini, dirigente della struttura di assistenza al Comitato, incaricata della redazione del presente atto;

**VISTI:**

- 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;
- 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";
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" e successive modificazioni;
- la legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";

- 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, pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;
- la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- 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 del 23 giugno 2010 con la quale la Sig.ra XXXXXX Pagni chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società B.T. Italia XXX (di seguito, per brevità, BT) 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 173/07/CONS. Allegato A;
- con lettera del 16 luglio 2010 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 senza fissare l'udienza di discussione; tratteneva, quindi, la controversia in decisione;

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

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La Sig.ra XXXXXX Pagni, titolare dell'omonima ditta individuale intestataria dell'utenza telefonica di tipo *business* XXXX XXXXX, lamenta il passaggio in preselezione automatica (*Carrier Pre Selection*) ad altro gestore (da Telecom XXX - d'ora innanzi, per brevità, Telecom - a BT) senza mai aver effettuato alcuna richiesta in tal senso.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

La Sig.ra Pagni, intestataria dell'utenza telefonica *business* XXXX XXXXX con preselezione automatica Telecom, dichiara che nel mese di aprile 2009 si era trovata costretta, per poter effettuare chiamate in uscita instradandole sulla rete Telecom, a comporre il prefisso "1033", antepoendolo al numero che intendeva chiamare. La stessa evidenzia che, componendo il n. 800-254232 (numero gratuito che fornisce indicazioni sull'operatore preselezionato dal numero fisso chiamante), risultava presente sulla propria utenza una *Carrier Pre Selection* (CPS) con l'operatore BT.

Il 14 aprile 2009 la Sig.ra Pagni procedeva ad inviare un fax a BT con il quale comunicava “disdetta immediata” dal contratto, attestando di non aver mai firmato alcunché in ordine ad una variazione del gestore.

Successivamente, in data 12 maggio 2009, la Sig.ra Pagni inviava una raccomandata A/R per disconoscere l’attivazione della preselezione BT sulla propria utenza, dichiarando di non avere mai richiesto tale servizio, né aderito ad alcuna offerta, né sottoscritto alcun contratto con tale gestore; con la medesima lettera richiedeva lo svincolo dal servizio CPS con BT ed il ripristino dello stesso con Telecom, che da sempre era stato il gestore unico dell’utenza *de qua*.

Seguiva, poi, in data 18 giugno 2009, un ulteriore fax inviato a BT e, per conoscenza, a Telecom ed all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ove ancora si intimava di “(...) liberare la linea con la massima urgenza e di darne comunicazione a Telecom Italia” .

La Sig.ra Pagni, per il tramite dell’Associazione Federconsumatori, inviava, in data 23 settembre 2009 e 17 novembre 2009, due e-mail, rispettivamente a Telecom ed a BT, rappresentando nuovamente le proprie doglianze in ordine al fatto di cui si controverte; BT rispondeva con e-mail, in data 19 novembre 2009, indicando la procedura di recesso dal contratto BT; seguiva un ulteriore fax a BT da parte dell’Associazione sopra indicata, in cui nuovamente si rappresentava l’accaduto.

Nel settembre 2009, la parte istante procedeva a segnalare all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni presunte violazioni di norme di settore per “l’attivazione di un servizio non richiesto”; l’Autorità, con nota del 17 marzo 2010 invitava, quindi, BT a produrre le proprie osservazioni, corredandole di idonea documentazione a supporto.

In risposta a tale richiesta, con propria nota del 13 luglio 2010 il gestore dichiarava che “il cliente Pagni XXXXXX (...) non ha sottoscritto alcun servizio con BT Italia. Infatti la signora Pagni XXXXXX ha aderito ad un servizio offerto dalla società UltraComm, cliente *wholesale* di BT Italia”; il gestore evidenziava anche che “i *resellers* di BT Italia gestiscono direttamente i propri clienti”.

In data 26 gennaio 2010 la parte istante presentava istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di BT e di Telecom; all’udienza di conciliazione, fissata per il giorno 13 marzo 2010, non compariva BT; tra l’istante e Telecom veniva, viceversa, raggiunto un accordo sulla inesistenza della controversia.

Con l’istanza di definizione della controversia la Sig.ra Pagni ha richiesto quanto segue:

- 1) “Immediato rientro preselezione in Telecom”;
- 2) “indennizzo euro 1.000,00 per disagi”;
- 3) “indennizzo euro 200,00 per spese procedura”;
- 4) “ulteriori indennizzi da quantificare in sede conciliativa”.

## 2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

*In primis*, per dirimere la controversia in oggetto occorre verificare se sia stato effettivamente concluso un contratto di somministrazione del servizio in modalità CPS tra la Sig.ra XXXXXX Pagni e BT, al fine di verificare se vi sia stata indebita disattivazione del servizio precedentemente attivo con Telecom ed indebita attivazione di servizio non richiesto.

Né la parte istante né il gestore BT hanno depositato memorie nei termini indicati nella lettera di avvio del procedimento; della documentazione pervenuta dalla parte istante per tramite della Associazione Federconsumatori a fine marzo 2011 non si è potuto tenuto conto, atteso che non è stata prodotta nei termini di cui sopra.

Con richiesta istruttoria integrativa dell'11 aprile 2011, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 18 comma 2 della delibera 173/07/CONS, l'Ufficio del CoReCom ha richiesto all'operatore BT di produrre ogni documentazione attinente "(...) il rapporto contrattuale tra BT Italia e la Sig.ra XXXXXX Pagni".

Con nota del 15 aprile 2011, BT ha confermato quanto comunicato all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con la nota del 13 luglio 2010 in precedenza citata, ossia che "(...) la Sig.ra Pagni XXXXXX (...) non ha sottoscritto alcun servizio con BT Italia" ma ha aderito ad un servizio offerto dalla società UltraComm, cliente *wholesale* di BT Italia", evidenziando anche che "i *resellers* di BT Italia gestiscono direttamente i propri clienti".

Alla luce dell'istruttoria condotta, appare dunque accertato che l'utente non abbia concluso nessun contratto con BT, circostanza che, invero, appare suffragata dal fatto che nessuna fattura risulta mai essere stata emessa da tale gestore a carico della Sig.ra Pagni.

Neppure si ravvisa alcun contrasto con quanto evidenziato dalla Sig.ra Pagni in relazione alle verifiche fatte mediante consultazione del servizio gratuito 800-254232 che permette di conoscere l'operatore pre-selezionato dalla linea chiamante, dalle quali risultava che sull'utenza *de qua* era presente una CPS con BT, atteso che, essendo l'istante titolare di un contratto di CPS con la società UltraComm Inc., cliente *wholesale* e *reseller* di BT, l'utenza in questione veniva instradata nella rete CPS di quest'ultima, e dunque la Sig.ra Pagni si trovava, di fatto, ad utilizzare la rete di BT.

Ciò premesso, appare evidente che l'operatore con il quale l'istante aveva in essere un contratto di CPS è UltraComm Inc. e non BT; ne consegue che sussiste un difetto di legittimazione passiva nei confronti di BT, dato che nessun rapporto contrattuale si è mai venuto a creare tra la parte istante e tale gestore.

**CONSIDERATO** che l'istante non ha concluso alcun contratto con BT e che, diversamente, è risultata titolare di un contratto di *Carrier Pre Selection* con la società UltraComm Inc., cliente *wholesale* e *reseller* di BT;

**RITENUTO**, quindi, per quanto sopra esposto, che, nel caso in esame, sussiste difetto di legittimazione passiva nei confronti del gestore BT;

**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 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS;

**UDITA** l'illustrazione della dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 9 maggio 2011;

All'unanimità dei voti

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXXX Pagni per difetto di legittimazione passiva della società BT Italia XXX

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS 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.

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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente  
*Prof. Marino Livolsi*

Il segretario  
*Dott.ssa Cinzia Guerrini*

*Firenze, 9 maggio 2011*