



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 32 del 13 giugno 2012

OGGETTO:	Definizione della controversia XXXXXX – B.T. ITALIA XXX
-----------------	--

	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

XXXXXXXXX- B.T. 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;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.278/04/CSP del 10 dicembre 2004 “Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi



Comitato regionale per le comunicazioni

di televisione a pagamento 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 pervenute il 06 luglio 2011 (prot. n.3162), con la quale XXXXXX , corrente in XXXXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia;

VISTA la nota datata 13 luglio 2011 (prot.n.3286) 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;

PRESO ATTO che l'operatore non ha inviato memorie e/o documenti e che in data 13 luglio 2011 ha comunicato che avrebbe gestito la controversia direttamente con il cliente;

VISTA la nota dell'istante pervenuta in data 09 novembre 2011 -prot.n.5121-con la quale lo stesso comunica il fallimento della trattativa intercorsa con l'operatore;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento datata 25 maggio 2012 e la proposta del dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del componente del Comitato dott. Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante nell'istanza introduttiva rappresenta di avere ricevuto fatture dall'operatore BT Italia senza avere richiesto alcun servizio e senza avere sottoscritto alcun contratto.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede l'annullamento di tutte le fatture emesse da detto operatore ed il rimborso delle spese a vacazione per il tempo impegnato nella controversia.

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

2.1-Dalla documentazione in atti (intendendosi per tale anche quelle depositata nel corso del procedimento inerente l'espletato tentativo di conciliazione) emerge che la doglianza dell'istante è riferita alla attivazione del servizio CPS.

L'istante ha prodotto copia dei reclami datati 06 giugno 2008 e 02 luglio 2008 contenenti la contestazione all'operatore dell'illegittima l'attivazione del servizio in questione, omettendo però di produrre le relative ricevute di avvenuto ricevimento.



Comitato regionale per le comunicazioni

Poiché il mancato ricevimento dei reclami non è stato contestato dall'operatore, in forza del principio secondo cui i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dal fornirne la relativa prova (sul punto si vedano fra le tante Cassazione civile sezione III, 19 agosto 2009 n.18399 e tribunale di Rovereto 03 dicembre 2009), va ritenuto provato che l'istante ha tempestivamente contestato all'operatore l'illegittima attivazione del servizio CPS (Carrier Preselection).

In presenza di tale contestazione, in base all'ordinario criterio di riparto dell'onere probatorio, spettava all'operatore dare prova sia di avere concluso un contratto con l'utente, sia di avergli fornito il servizio oggetto di detto contratto.

In atti non v'è documentazione in tal senso.

La normativa di settore e precisamente la delibera Agcom n.417/06/CONS all'art. 21 (modalità di attivazione della prestazione CPS) stabilisce che il *“titolare del contratto di abbonamento telefonico con l'operatore di accesso per la linea o le linee d'utente è il solo soggetto legittimato a chiedere l'attivazione della prestazione di CPS”*, all'art.27 (prestazioni non richieste) stabilisce che *“in caso di attivazioni o disattivazioni non richieste della prestazione CPS, l'utente ha diritto di ottenere gratuitamente entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione all'operatore di accesso la precedente configurazione della propria linea. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione della prestazione non richiesta dall'utente.”*

Deve, quindi, necessariamente concludersi che le pretese economiche di BT Italia nei confronti dell'istante sono prive di fondamento giuridico e, quindi, tutte le fatture emesse nei confronti dell'istante stesso sono illegittime e vanno annullate, con conseguente obbligo a carico dell'operatore di regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante stesso.

La richiesta di annullamento delle fatture risulta dunque fondata e va accolta nei termini sopra indicati.

2.2-Per quanto riguarda la richiesta di rimborso delle spese a vacazione per il tempo impegnato nella gestione della controversia, in questa sede, la medesima va intesa come richiesta d'indennizzo per il disagio subito.

La controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi e, quindi, ai sensi dell'art.5, comma 2 del medesimo regolamento, la determinazione del *quantum* va effettuata in base alle previsioni ivi contenute.

Nella specie le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

-art.2, comma 1 (dell'Allegato A) il quale prevede la non applicazione del regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;



Comitato regionale per le comunicazioni

-art.2, comma 2 (dell'Allegato A), il quale stabilisce che vanno applicati gli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del regolamento indennizzi indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti;

-art.7 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 2,50 nel caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;

Nella specie l'operatore non ha aderito alla procedura conciliativa e in atti non è rinvenibile documentazione da cui trarre le previsioni della carta dei servizi dell'operatore vigente al tempo e, quindi, nella specie per la determinazione dell'indennizzo va tenuto conto esclusivamente di quanto stabilito dal Regolamento Indennizzi.

In atti non è stato dichiarato, né provato quando l'operatore ha disattivato il servizio CPS illegittimamente attivato; tuttavia dalla proposta transattiva formulata da BT il 19 luglio 2011 emerge che la fatturazione di detto servizio ha interessato solo l'anno 2008.

Posto ciò, appare equo e corrispondente al principio di proporzionalità di cui all'art.19, comma 6 del Regolamento, riconoscere all'istante l'indennizzo giornaliero di € 2,50 (art.7 Regolamento Indennizzi) sul periodo 06 giugno 2008 (data del primo reclamo) - 31 dicembre 2008 e cioè per complessivi 209 giorni.

Fatti i calcoli spetta all'istante a tale titolo la somma di **euro 522,50** (gg.209x€2,50=€522,50).

2.3-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.

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.

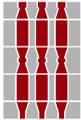
DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXX, corrente in XXXXXXXXXXXX:

B.T. ITALIA XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore per i titoli di cui in motivazione, è tenuta a:

-annullare tutte le fatture emesse all'istante con obbligo di regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dello stesso.

-corrispondere all'istante la complessiva somma di **€ 522,50** oltre interessi legali a decorrere dal 06 luglio 2011 al saldo effettivo;



Comitato regionale per le comunicazioni

-corrispondere all'istante 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 all'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, 13 giugno 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

Il Componente Relatore

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente (Simonetta Silvestri)