



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 34 del 13 giugno 2012

OGGETTO	Definizione della controversia XXXXXX contro BT 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
XXXXXX 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 02 agosto 2011 - prot. n.3621- con la quale la società XXXXXX, 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 XXXX;

VISTA la nota datata 02 agosto 2011 -prot.n 3628- 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 depositato alcuna memoria difensiva, né documenti nonostante il regolare ricevimento in data 02 agosto 2011 della detta nota del responsabile del procedimento al numero di fax XXXXXXXX, come confermato dallo stesso con nota del 11 agosto 2011;

VISTA la nota depositata dall'istante il 06 settembre 2011 -prot.n.3919;

VISTA la nota dell'operatore del 13 ottobre 2011 -prot.n.4571- con la quale lo stesso comunica che l'istante non ha accettato la proposta transattiva formulata da detto operatore;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 29 maggio 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante XXXXXX, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-a seguito di accettazione della proposta contrattuale per clienti “affari” denominata “BT 3 Linee GO”, formulata da un incaricato della società BT Italia, in data 05 agosto 2009 un tecnico della società medesima ha attivato di n.4 utenze fisse, anziché le due effettivamente richieste (XXXXXXX e XXXXXX);



Comitato regionale per le comunicazioni

b)-di avere contestato all'operatore, subito dopo il ricevimento della prima fattura, sia l'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello proposto ed accettato, sia l'attivazione delle dette due linee non richieste;

c)-di avere, inoltre, contestato più volte all'operatore il malfunzionamento dei servizi voce ed internet e poi l'interruzione dei medesimi e di non avere avuto alcun riscontro;

d)-non avendo ottenuto né la corretta applicazione delle condizioni economiche pattuite, né la riattivazione dei servizi, di avere comunicato all'operatore il recesso e di avergli contestualmente richiesto il rientro delle numerazioni XXXXXXXX e XXXXXX in Telecom Italia.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore il pagamento della complessiva somma di euro 7.249 a titolo di indennizzi per malfunzionamento del servizio voce, fax, dati, attivazione non richiesta della linea internet 20MB e di due linee analogiche, mancata risposta ai reclami, sospensione dei servizi; nonché lo storno delle fatture, il rimborso delle spese di rientro in Telecom e un indennizzo per ritardo nel rilascio dei numeri.

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

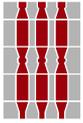
2.1-Dai documenti prodotti dall'istante e precisamente dal riscontro dell'operatore del 06 novembre 2009 risulta che è stato applicato e fatturato all'istante il profilo tariffario denominato "VIP Easy 09" che prevede il pagamento di un canone mensile di euro 93,00 ed un contributo di attivazione di euro 150,00 che non corrisponde a quanto descritto nella offerta "denominata "BT 3 Linee GO" in atti (sub. doc.3) la quale prevede il pagamento di un canone di euro 57,00 a fronte dei seguenti servizi: stesse linee telefoniche, adsl flat 7MB, 14 ore di traffico incluse e per le eccedenze il pagamento di € 0,025 al minuto verso prefissi urbane e nazionali e € 0,159 al minuto verso tutti i prefissi mobili. Il tutto senza scatto alla risposta, con tariffazione sugli effettivi secondi di conversazione e senza limiti di fasce orarie.

Che l'istante abbia in buona fede confidato di avere concluso il contratto con BT alle condizioni economiche sopra descritte trova conferma nel documento contrattuale in atti denominato "scheda di adesione VIP GO!" recante una denominazione del tutto analoga a quella dell'offerta tariffaria "BT 3 Linee GO".

Né in atti risulta che l'operatore abbia fornito all'istante le informazioni evidenziando le condizioni economiche poi in realtà fatturategli successivamente alla stipula ed alla attivazione dei servizi.

In tema di obblighi/oneri informativi a carico degli operatori di comunicazioni elettroniche la normativa prevede comportamenti diretti a garantire la massima trasparenza, chiarezza e l'immediata percezione di tutte le voci di costo riferite alle singole offerte commerciali.

Sul punto si veda: l'art.70 del Codice delle comunicazioni elettroniche, l'art.22 e 52 del Codice del consumo, l'art.1 del DL 31/01/2007 n.7 convertito in legge 2 aprile 2007 n.40, le delibere



Comitato regionale per le comunicazioni

Agcom n. 417/01/CONS , n.664/06/CONS, n.96/07/CONS e n.126/07/CONS, nonché la n. 179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni.

Per quanto qui interessa anche tenendo conto che l'istante è una società di capitali, non qualificabile come "consumatore" e, quindi, destinataria di una tutela più attenuata rispetto a quella riservata a detta categoria di utenti, il comportamento tenuto dall'operatore non può ritenersi conforme al principio di buona fede di cui all'art.1337 del codice civile (nell'ambito della responsabilità prevista dall'art. 1337 del cod.civ.la Suprema Corte ha ricondotto ipotesi di violazione dell'obbligo di lealtà derivante da mancata completezza informativa anche colposa: cfr. Cass.-civ. Sez.II 26 aprile 2012 n.6526 e Cass.civ. Sez.II 07 aprile 2011 n.569)

Né il comportamento dell'operatore può ritenersi conforme a quanto stabilito dall'art.4 della delibera Agcom n.179/03/CSP il quale prevede al comma 1 che *"gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche economiche e tecniche di prestazione dei servizi"*; al comma 2 stabilisce che *"la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi ... avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà..."*; al comma 3 stabilisce che *"..gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a a) presentare in modo chiaro, esatto e completo ...in particolare i prezzi, l'unità di conteggio.."*

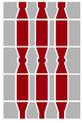
Oltre ad aver tenuto un comportamento scorretto durante la fase precontrattuale, nella specie l'operatore ha perseverato nel violare i principi di buona fede e lealtà anche nel corso dell'esecuzione del contratto con ciò violando anche il precetto di cui all'art. 1375 del codice civile.

Infatti, da quanto emergente dalla copiosa corrispondenza intercorsa tra le parti, a fronte della tempestiva contestazione delle fatture l'operatore non ha fornito all'istante spiegazioni esaurienti in ordine alla mancata applicazione delle condizioni economiche rappresentate in fase pre-contrattuale, né ha provveduto a ri-calcolare il dovuto in conformità a quanto effettivamente accettato dall'istante.

Considerato infine che quanto esposto in fattura dall'imprenditore, in presenza di contestazione da parte del cliente, non ha alcun valore probatorio, trattandosi di documento unilateralmente predisposto dall'imprenditore (cfr. da ultimo Cass. Civile sez. VI 11 marzo 2011 n.5915), ne consegue che quanto preteso e fatturato da BT in difformità a quanto previsto dall'offerta sopra descritta "BT 3 linee GO" è illegittimo e va annullato, con conseguente obbligo per detto operatore di ricalcolare il dovuto dall'istante, rimborsandogli le somme indebitamente dallo stesso corrisposte e regolarizzando la relativa posizione amministrativa e contabile.

Le somme da rimborsare dovranno essere maggiorate, ai sensi dell'art. 2033 del codice civile, degli interessi legali dal giorno della domanda (02 agosto 2011) al saldo.

2.2-Per quanto riguarda i disservizi lamentati dall'istante dagli atti risulta quanto segue.



Comitato regionale per le comunicazioni

L'istante ha prodotto numerosi reclami inerenti malfunzionamenti al servizio voce, internet e anche inerenti l'interruzione dei medesimi nel periodo 23/11/2009 – 15/1/2010.

Rispetto a tali reclami risultano riscontri dell'operatore di attivazione delle indagini tecniche, ma in atti non risulta l'esito di dette indagini.

Gravava sull'operatore l'onere di fornire la prova di avere correttamente e continuativamente erogato i servizi.

Ciò in base al riparto dell'onere probatorio governato dal principio generale, da ultimo ribadito da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936 secondo cui *“ il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa .. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.”*

Come pure, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, gravava sull'operatore l'onere di provare l'impossibilità non imputabile a propria colpa della mancata corretta erogazione dei servizi di cui si discute.

Ne consegue che, per quanto riguarda il servizio voce (su due linee), poiché il primo reclamo è stato inoltrato il 09 ottobre 2009 l'operatore va considerato inadempiente a decorrere dal 13 ottobre 2009 (dato che la carta dei servizi BT fissa in 72 ore il termine di risoluzione dei guasti) e fino al 23 novembre 2010 (data in cui l'istante dichiara di avere subito l'interruzione di tutti i servizi) e cioè per complessivi giorni 41.

Per quanto riguarda il servizio internet, poiché il primo reclamo è stato inoltrato il 28 ottobre 2009 l'operatore va considerato inadempiente a decorrere dal 01 novembre 2009 al 23 novembre 2009, cioè per complessivi 23 giorni.

Per quanto riguarda l'interruzione dei servizi l'operatore va considerato inadempiente dal 23 novembre 2009 al 15 gennaio 2010.

2.3-Per quanto riguarda l'attivazione dei servizi non richiesti, e cioè l'attivazione delle linee XXXXXXXXX e XXXXXXXX, dai documenti contrattuali in atti non risulta che l'istante abbia richiesto l'attivazione di tali linee, inoltre risulta che sul punto l'istante ha inoltrato tempestivo reclamo in data 09 novembre 2009 rispetto al quale l'operatore non ha fornito alcun riscontro.

Ne consegue che l'attivazione delle dette linee, intervenuta in data 05 agosto 2009 (come risulta dal rapporto del tecnico BT in atti) va considerata illegittima in quanto non richiesta dall'istante.



Comitato regionale per le comunicazioni

In forza dell'art.3 della delibera Agcom 664/06/CONS all'operatore non spetta alcun compenso per la fornitura di servizi non richiesti e, quindi, quanto fatturato con riferimento a tali linee va annullato e rimborsato all'istante.

Il periodo di riferimento è dal 05 agosto 2009 al 15 gennaio 2010 , cioè per complessivi 163 giorni.

2.4-Per quanto riguarda le domande d'indennizzo vanno fatte le seguenti considerazioni.

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, trovano applicazione le 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;

-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.5 , comma 2 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero, per ciascun servizio non accessorio, di € 2,50 nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio;

-art.8, comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 5,00 nel caso di attivazione di servizi non richiesti;

-art.11, (dell'allegato A) il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 1,00 nel caso di omesso o ritardato riscontro al reclamo;

-art.12 comma 2 (dell'allegato A) il quale prevede per le utenze "affari" il raddoppio degli indennizzi giornalieri previsti dagli articoli da 3 a 6.

Nella specie l'operatore non ha aderito al procedimento di conciliazione e dagli atti non risulta desumibile se la carta dei servizi vigente al tempo prevede un indennizzo superiore a quello del Regolamento Indennizzi.

Fatti i calcoli vano riconosciuti all'istante le seguenti somme:

-€ 410 ($€2,50 \times 2 \times 84 = €410$) per malfunzionamento di 2 linee voce;

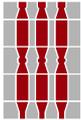
-€ 115 ($€2,5 \times 2 \times 23 = 115$) per malfunzionamento di internet;

-€ 1.620 ($€5 \times 2 \times 84 = 1.620$) per interruzione dei tre servizi.

-€ 815 ($€5 \times 84 = 815$) per attivazione non richiesta di due linee voce

-€ 37 ($€1 \times 84 = €37$) per mancato riscontro al reclamo.

E così la complessiva somma di **euro 2.997,00**.



Comitato regionale per le comunicazioni

2.5-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.

2.6-Vanno rigettate le ulteriori domande proposte dall'istante in quanto l'indennizzo per malfunzionamento fax è ricompreso nell'indennizzo per malfunzionamento delle due linee, le spese di rientro in Telecom non sono state documentate, mentre risulta infondata la richiesta d'indennizzo per ritardo nel rilascio dei numeri non emergendo in atti né il ritardo, né la responsabilità in tal senso dell'operatore.

2.7-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 02 agosto 2011 - prot. n.3621- dalla società XXXXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore **BT ITALIA XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

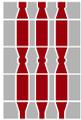
-ricalcolare quanto effettivamente dovuto dall'istante per le linee XXXXX e XXXXXXXX in forza delle condizioni economiche di cui all'offerta "BT 3 Linee GO" in atti (che prevede il pagamento di un canone di euro 57,00 a fronte dei seguenti servizi: stesse linee telefoniche, adsl flat 7MB, 14 ore di traffico incluse e per le eccedenze il pagamento di € 0,025 al minuto verso prefissi urbane e nazionali e € 0,159 al minuto verso tutti i prefissi mobili. Il tutto senza scatto alla risposta, con tariffazione sugli effettivi secondi di conversazione e senza limiti di fasce orarie), 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, maggiorate degli interessi legali a decorrere dal 02 agosto 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere all'istante la complessiva somma di **€ 2.997,00** a titolo d'indennizzo per i disservizi subiti oltre interessi legali a decorrere dal 02 agosto 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere alla società 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.

Rigetta le altre domande proposte dall'istante.

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.



Comitato regionale per le comunicazioni

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 CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)