



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 36 del 13 giugno 2012

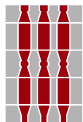
OGGETTO:	Definizione della controversia XXXXXX – B.T. ITALIA XXX
-----------------	--

	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

XXXXXX – 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”;

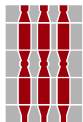
VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

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 07 settembre 2011 (prot. n.3963), con la quale XXXXXX, corrente in XXXXXX 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 XXX;

VISTA la nota datata 19 settembre 2011 (prot.n.4096) 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 in data 19 settembre 2011 ha comunicato che avrebbe gestito la controversia direttamente con il cliente e che, nei termini istruttori assegnati, non ha inviato memorie e/o documenti;

VISTA la nota datata 07 novembre 2011 (prot.n.5086) con la quale il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, ha richiesto all'utente di *“-produrre copia della ricevuta d'invio a BT Italia del fax datato 30/03/2011” e all'operatore di “-produrre copia del contratto sottoscritto dalla signora XXXX e delle relative condizioni generali; -produrre copia delle registrazioni telefoniche intercorse con la signora XXXX inerenti la conclusione del contratto; -produrre copia delle schermate relative alla/e procedura/e telematica/he che BT Italia ha attivato per il rientro in Telecom Italia del numero XXXXXX”*;

VISTA la documentazione prodotta dall'operatore in data 11 novembre 2011 -prot.n.5255- in evasione di detta richiesta istruttoria;

VISTI gli atti relativi al procedimento inerente la richiesta di provvedimento temporaneo (GU5 n.XXX/2011) inoltrata nel corso del procedimento di conciliazione;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento datata 05 giugno 2012 e la proposta del dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del componente del Comitato Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante, relativamente all'utenza telefonica “affari” XXXXXXXX di cui è titolare, rappresenta quanto segue:



Comitato regionale per le comunicazioni

-di essere stata indotta in errore dall'operatore BT Italia, il quale si è presentato come soggetto collegato ovvero facente parte del gruppo Telecom Italia, al fine di ottenere l'adesione ad un'offerta contrattuale telefonica migliorativa rispetto al piano tariffario alla stessa applicato dall'operatore Telecom Italia;

-di avere accettato le condizioni proposte solo perché indotta in errore;

-di avere subito contestato a BT Italia il contratto e di avere inviato disdetta nel momento in cui si è resa conto di avere cessato il contratto con Telecom Italia;

-di avere subito l'interruzione del servizio telefonico e di essere stata costretta a cambiare numero e ad attivare un nuovo contratto con Telecom Italia.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede il pagamento di euro 1000,00 a titolo d'indennizzo per i disagi/danni subiti.

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 ed il connesso procedimento inerente la richiesta di provvedimento temporaneo) non trova conferma quanto rappresentato dell'istante.

Dall'acquisita registrazione integrale della conversazione telefonica intercorsa tra le parti in data 10 febbraio 2011 risulta che l'operatore, nel fornire tutte le informazioni di cui all'art.2 della delibera Agcom n.664/06/CONS, ha ben evidenziato la propria ragione sociale, che il contratto con Telecom Italia sarebbe cessato ed il numero sarebbe passato nella gestione di BT Italia.

Risulta, inoltre, che l'istante ha espresso il proprio consenso al termine di tutte le informazioni fornite dall'operatore, senza palesare dubbi di sorta.

Dalle "schermate" in atti, inerenti la procedura informatizzata di migrazione condivisa dagli operatori, risulta che l'operatore *recipient* BT ha attivato la procedura con DAC (data di attesa consegna) fissata per il giorno 08 aprile 2011 e che la procedura di migrazione è stata interrotta il data 15 aprile 2011 a causa del rifiuto opposto dal *donating*.

Detto rifiuto si presenta coerente con la richiesta di cessazione del servizio inoltrata dall'istante con raccomandata ricevuta il 04 aprile 2011.

Dunque, la linea telefonica intestata all'istante è rimasta sempre nella gestione dell'operatore Telecom Italia e, quindi, nulla può essere imputato all'operatore BT Italia per la interruzione del servizio.

Nulla può essere imputato all'operatore BT Italia neanche per la perdita del numero telefonico, in quanto l'istante anziché richiedere la "cessazione con rientro" ha richiesto la cessazione della linea telefonica; il modulo in atti utilizzato dall'istante reca la specifica delle attività da effettuare per il caso in cui l'utente voglia conservare il proprio numero migrandolo verso Telecom o altro



Comitato regionale per le comunicazioni

operatore, nonché la seguente avvertenza: *“il presente modulo deve essere compilato solo nel caso in cui Lei intenda cessare definitivamente le sue utenze telefoniche, Le ricordiamo, che in questo caso BT Italia non potrà garantire la conservazione delle numerazioni”*.

2.2-Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, dato che non è stata accertata responsabilità dell'operatore.

D E L I B E R A

rigetta l'istanza pervenuta il 07 settembre 2011 (prot. n.3963) di XXXXXXXX, corrente in XXXXXXXX nei confronti dell'operatore **BT ITALIA XXX**

Spese di procedura compensate.

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.

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)