

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

N. 29 del registro delle determinazioni

OGGETTO: c/o BT Italia S.p.a.

Risoluzione della controversia ai sensi della delibera 173/07/CONS e successive modifiche.

L'anno 2011 addì 22 del mese di GIUGNO nella sede del Comitato Regionale delle Comunicazioni, sito in via Lembo, 40/f - Bari;

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Cc.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra Autorità per le Garanzie nelle

ORIGINALE

Attesto che copia del presente atto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6-comma 5-della L.R.N. 7/9 è stato affisso all'albo del Segretario Generale del Consiglio per 5 giorni consecutivi:

DAL 23 GIU '11

AL 29 GIU '11

Bari,
 / /

L'INCARICATO

Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e da Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, ~~tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;~~

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, ~~approvato con delibera 173/07/Cons. (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS);~~

Vista l'istanza presentata sul modello GU14, a cura della società (prot. n. 20090019535) con la quale veniva richiesto l'intervento del Corecom Puglia per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.a.;

Vista la nota del 29/03/2010 a cura del Responsabile del procedimento, con la quale il Corecom Puglia comunicava alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia il 13 maggio 2010;

Considerato che all'udienza del 13.05.2010 la società BT Italia S.p.a. non si presentava e la società istante, a mezzo del proprio legale , si riportava integralmente a quanto rassegnato nelle istanze presentate, come da relativo verbale;

Considerato che con nota del 20/10/2010 a firma del Responsabile del procedimento, Dott. Domenico Giotta, veniva riassegnata l'istruttoria della pratica all' Avv. Annalisa Di Carlo;

Visti gli atti e i documenti del procedimento;

Vista la relazione del Responsabile dell'istruttoria Avv. Annalisa Di Carlo;

Considerato che sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso della audizione tenutasi in data 21/05/2010 presso la sede del Corecom Puglia è risultato che:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

La società intestataria dell'utenza telefonica n. 080/5041004, lamenta l'attivazione di servizi mai richiesti nonché l'arbitraria sospensione della linea telefonica.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione depositata si legge che:

"La società Telecom Italia", operatore prescelto dalla società istante come fornitore del servizio di telefonia, "con lettera del 06.03.2009 informava la di aver ricevuto dall'operatore BT Italia S.p.a. una comunicazione avente ad oggetto la richiesta da parte della stessa Neisi S.r.l. di attivazione del servizio di Preselezione automatica (Carrier Preselection) sulla linea 080/5041004 in Sua dotazione".

Telecom Italia S.p.a. inoltre comunicava che tale servizio sarebbe decorso dal 02.03.2009. Con lettera del 23.03.2009 comunicava alla Bt Italia S.p.a. di non aver mai richiesto tale servizio e invitava pertanto la società a bloccare qualsiasi attivazione di Carrier Preselection sulla linea in oggetto.

Poiché tale comunicazione non riceveva alcun riscontro da parte della BT Italia S.p.a., la S.r.l. inviava una seconda nota, con racc. A/R, in data 06.04.2009 con la quale invitava nuovamente la Bt Italia S.p.a. non solo a bloccare immediatamente l'attivazione del Carrier Preselection ma anche a liberare urgentemente la stessa utenza che, a partire dal 25.03.2009 così come confermato dai controlli tecnici effettuati, risultava del tutto bloccata nelle chiamate urbane e interurbane in uscita. Anche detta missiva però non riceveva alcun riscontro.

Con una nuova nota A/R del 12.05.2009, anch'essa rimasta priva di riscontro, la Telecom Italia, a mezzo del proprio legale, invitava la Bt Italia S.p.a. a fornire chiarimenti in merito a tale situazione nonché a concordare un congruo risarcimento per i danni patiti dalla stessa.

In data 25/09/2009 si concludeva presso la sede del Corecom Puglia il tentativo di conciliazione con un verbale di esito negativo per la mancata partecipazione del gestore BT Italia S.p.a..

La Telecom Italia depositava istanza di definizione della controversia (prot. n.200900019535) in cui chiedeva di: dichiarare la BT Italia S.p.a. responsabile dell'attivazione del servizio non richiesto di Carrier Preselection sulla linea 080/5041004, dichiarare la BT Italia S.p.a. responsabile del blocco dell'utenza n. 080/5041004 nel periodo compreso tra il 25/03/2009 e il 10/04/2009, corrispondere alla Netsi S.r.l. un equo indennizzo nella misura di euro 34.800.000 o in quella che verrà ritenuta più opportuna e congrua in sede di tentativo di conciliazione.

In data 13/05/2010 si svolgeva l'udienza di discussione alla presenza del delegato all'istruttoria avv. Michele Carofiglio ma anche in questa sede la società Bt Italia S.p.a. non compariva.

La società Telecom Italia, rappresentata dall'Avv. Ciccarelli, si riportava a tutto quanto rassegnato nell'istanza e nelle memorie depositate e presenti in atti insistendo per l'accoglimento delle richieste formulate nell'istanza introduttiva del procedimento.

Con comunicazione del 20/10/2010 il responsabile del Procedimento Dott. Domenico Giotta riassume l'istruttoria della pratica all'Avv. Annalisa Di Carlo.

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

In base alla documentazione disponibile in atti deve evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di attivazione di servizi non richiesti da parte della società BT Italia S.p.a., a cui si aggiunge l'illegittima sospensione dei servizi erogati da Telecom Italia.

In particolare si rileva che la società BT Italia S.p.A. ingiustificatamente in data 02 marzo 2009, ha proceduto all'attivazione di un servizio di carrier preselection non richiesto dall'utente. In data 25/03/2009 inoltre, ha sospeso il servizio normalmente erogato da Telecom Italia S.p.A., impedendo all'utente di poter effettuare telefonate urbane ed interurbane in uscita.

La società BT Italia S.p.A., che non ha partecipato né all'udienza di conciliazione né all'udienza di definizione della controversia, non ha prodotto alcun documento giustificativo a dimostrazione dell'esistenza di un rapporto di utenza con la parte istante, né ha fornito alcun riscontro probatorio idoneo ad escludere o a limitare la propria responsabilità. In particolare, il predetto operatore non ha fornito alcuna prova circa l'avvenuta conclusione a distanza del contratto con l'utente, né ha addotto alcuna valida giustificazione in merito alle ragioni che hanno determinato la sospensione improvvisa del servizio erogato da Telecom Italia all'istante in virtù di un contratto regolarmente sottoscritto tra le parti.

Non avendo BT Italia S.p.A. dato prova del rispetto delle norme concernenti le procedure di attivazione di servizi di comunicazione elettronica e, complessivamente, della regolare e corretta gestione dell'utente, considerando che è obbligo dell'operatore tenere indenne l'utente dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti ed in virtù di quanto disposto dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS, secondo la quale l'Autorità "ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, delle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", si propone di dover accogliere parzialmente le richieste dell'istante:

- accertata la responsabilità del gestore BT Italia S.p.a. nell'aver attivato arbitrariamente il servizio non richiesto di carrier preselection dal 02/03/2009 al 10/04/2009, sull'utenza telefonica n. 080/5041004 intestata alla Telecom Italia, si ritiene che la società resistente debba indennizzare l'utente per un periodo di 39 giorni (dal giorno dell'attivazione del servizio non richiesto sino al

ripristino della precedente configurazione) per cui il calcolo di parametro da utilizzare è quello ordinario della Carta Servizi di BT Italia S.p.a. (5 euro pro die), da moltiplicare per n. 39 giorni per un importo complessivo di euro 195,00;

- considerato che la società BT Italia S.p.A., a seguito dell'attivazione del servizio non richiesto, ha determinato un pregiudizio a carico della parte istante in quanto tale attivazione ha interrotto l'erogazione del servizio fornito all'utente da parte di Telecom Italia, per il periodo compreso tra il 25/03/2009 e il 10/04/2009, si ritiene che la società resistente debba indennizzare l'utente, per cui il calcolo di parametro da utilizzare è quello ordinario della Carta Servizi di BT Italia S.p.a. (5 euro pro die), da moltiplicare per n. 17 giorni per un importo complessivo di euro 85,00;
- si ritiene inoltre che la parte istante abbia diritto ad essere rimborsata per le spese sostenute, a causa della summenzionata condotta omissiva, in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione, nonché per l'avvio e lo svolgimento della presente procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00 tenuto conto che trattasi di una società che ha sede in Bari.

Adempimenti Contabili di cui alla l.r. n. 28/2001 e al Regolamento di Amministrazione e Contabilità del Consiglio Regionale.

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.

Visto il D.Lgs. n. 165/2001 e succ. mod. ed int.,

Vista la L.G. n. 6/2007;

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 328 del 29.12.2009.

DETERMINA

In accoglimento dell'istanza presentata dalla BT Italia S.p.a., con sede legale in Milano, alla Via Tucidide, n. 56, cap 20134, è tenuta a :

- 1) corrispondere alla BT Italia S.p.a. a titolo di indennizzo per l'arbitraria attivazione del servizio di Carrier Preselection, la somma di Euro **195,00** (centonovantacinqueeuro/00) come di seguito specificata e contabilizzata:
 - € 5,00 pro die per il periodo dal 02.03.2009 al 10.04.2009, per complessivi 39 giorni;
- 2) corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per l'interruzione dell'erogazione del servizio fornito all'utente da parte di Telecom Italia, la somma di Euro **85,00** (ottantacinqueeuro/00) come di seguito contabilizzata e specificata:
 - € 5,00 pro die per il periodo dal 25.03.2009 al 10.04.2009, per complessivi 17 giorni
- 3) corrispondere alla BT Italia S.p.a. l'importo di Euro **100,00** (cento/00) per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

La somma corrisposta relativa all'indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.



E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 della delibera n. 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

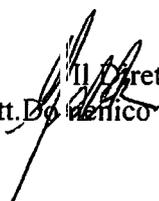
La presente determina è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

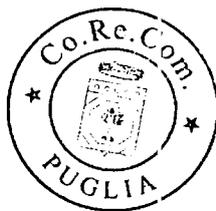
Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

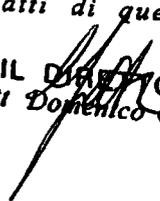
Di dare infine atto che il presente provvedimento, costituito da n. 5 (cinque) fascie sarà trasmesso in copia alla Segreteria Generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per 5 giorni all' Albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.
Bari, 2011


Il Direttore
(Dott. Domenico Giotta)



La presente copia composta
di n° 5 (cinque) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.


IL DIRETTORE
(Dott. Domenico GIOTTA)