



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.106/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

RIMA x x x x /BT ITALIA

xxx(GU14/6292/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"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, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS"*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, di seguito denominato Regolamento indennizzi"*;

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni – CORECOM"*;

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo quadro 2008*, sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;

luc



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, recante "*Delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni Calabria e Lazio*", con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare, l'articolo 12 rubricato "*Poteri sostitutivi e revoca*";

VISTA la delibera n. 223112/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificato da ultimo dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione dell'11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza del sig. Rima xxxx, dell'11 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0983/8xxxx, ha lamentato i seguenti disservizi (mancato invio del modulo di conferma contrattuale; indebite fatturazioni; sospensioni senza preavviso; mancata risposta ai reclami; perdita delle numerazioni) nei confronti della Società indicata in epigrafe.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a) in data 30 maggio 2012 aderiva ad una proposta commerciale, formulata telefonicamente, da una consulente dell'operatore BT Italia. La proposta, denominata *Vip Suite Club 7 Mega*, consisteva nell'offerta combinata di servizi di telefonia fissa e mobile e comprendeva 2 linee analogiche fisse, con ADSL 7 Mega + 3 linee mobili, tutto al costo fisso di euro 40,00/mese per i primi 3 mesi ed euro 55,00/mese per i mesi successivi, oltre i consumi, ed euro 75,00 una tantum per l'installazione degli apparati;

b) all'adesione telefonica non faceva seguito l'invio, all'utente, del modulo di conferma contrattuale;

c) le fatture emesse da BT Italia indicavano importi di euro 150,00-200,00/mese, che l'istante contestava puntualmente tramite il servizio clienti, lamentando l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle che gli erano state proposte inizialmente;

d) il modello di conferma contrattuale, in formato cartaceo, veniva trasmesso al cliente, a cura dell'operatore, solo nel mese di gennaio 2013;

e. in data 17 dicembre 2012, l'operatore procedeva alla sospensione di tutti i servizi, ma continuava a fatturare fino all'1 luglio 2013, data della definitiva disattivazione degli stessi;

f) il reclamo scritto del 25 gennaio 2013 non veniva riscontrato.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'odierno istante, si svolgeva in data 16 dicembre 2014, come da verbale di mancata conciliazione, allegato agli atti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la liquidazione degli indennizzi per la disattivazione delle 2 linee voce e delle 3 linee mobili, per complessivi € 8.820,00;

ii. lo storno di tutte le fatture emesse, in quanto illegittime;

iii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iv. la liquidazione di un indennizzo per perdita delle numerazioni;

v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, assumendo la legittimità del proprio operato. Conferma che l'offerta contrattuale di che trattasi è stata

lupe

formulata al cliente per via telefonica alla data del 30 maggio 2012 e che i servizi richiesti sono stati regolarmente attivati, nel successivo mese di giugno, sia per le linee fisse che per le utenze mobili. Quanto al mancato invio del modulo di conferma contrattuale, la convenuta, confutando l'affermazione di controparte, sostiene di avere inviato al cliente copia del contratto, in data 4 giugno 2012. In merito ai terminali, BT Italia rileva che, da verifiche di sistema, risultano consegnati al cliente 3 cellulari di pari fascia, ma di modello diverso da quello previsto nel contratto. Per il che, il cliente, inoltrando reclamo in data 18 giugno 2012, avanzava richiesta di sostituzione di detti telefoni. Nel gestire tempestivamente il reclamo, come in atti, l'operatore sosteneva di non essere incorso in alcun inadempimento contrattuale, dal momento che è previsto nelle condizioni di contratto che, laddove manchi in magazzino il modello di terminale scelto in fase di stipula, BT possa inviare al cliente un altro modello di pari fascia.

Quanto alla lamentata sospensione dei servizi, la convenuta evidenzia che, in data 13 dicembre 2012, il servizio di rete fissa è stato sospeso per morosità, mentre, in data 14 dicembre 2012 è stato sospeso anche il servizio mobile, per analoghe ragioni.

Il reclamo del cliente, datato 30 gennaio 2013, concernente l'applicazione di condizioni contrattuali difformi dall'offerta formulata telefonicamente, è stato gestito e riscontrato, come da documentazione in atti. L'esito del reclamo è stato negativo, poiché, a detta dell'operatore, il listino applicato è stato corretto, anzi, da verifica contabile, risulta che l'importo fatturato al cliente fosse inferiore di euro 5,00 rispetto all'offerta commerciale, formulata all'epoca della registrazione vocale. L'operatore rileva, inoltre, che tutte le fatture emesse sono rimaste insolte.

Respinge la domanda di indennizzo per arbitraria sospensione dei servizi, sostenendo che, in data 27 giugno 2013, il servizio VIP è stato cessato per morosità e che, in data 2 luglio 2013, anche il servizio Mobile è stato cessato per morosità. Il cliente ha un insoluto pari ad € 2.873,76 iva inclusa. Infine, da verifiche sui sistemi, non risultano tracciate segnalazioni di guasti.

Per quanto sopra, la società convenuta respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Nel merito, deve ritenersi accoglibile la domanda di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per indebita sospensione dei servizi, dal momento che, all'esito dell'istruttoria, è emerso che dette sospensioni non sono state precedute da congruo preavviso. Al riguardo, la società convenuta non nega di avere disposto le sospensioni amministrative, anzi, ne indica con precisione le date, con riguardo alla componente fissa ed a quella mobile, tuttavia, si limita ad eccepire, genericamente, che le

lupe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sospensioni sono scaturite dalla circostanza che l'utente fosse moroso, senza però fornire evidenza della asserita, quanto non provata morosità.

La richiesta di indennizzo è, pertanto, fondata, in quanto, a norma del quadro regolamentare di cui alla delibera n. 179/03/CSP, l'operatore è tenuto a garantire l'erogazione dei servizi offerti, in modo regolare, continuo e senza interruzioni e, nei casi di mancato/ritardato pagamento del corrispettivo per i servizi erogati, è tenuto ad informare l'utente, con congruo preavviso, delle conseguenze derivanti dal permanere della morosità e, pertanto, della possibile sospensione dei servizi medesimi. Peraltro, agli effetti dell'articolo 5 del vigente Regolamento, la sospensione deve essere esclusa, qualora sia pendente una procedura di reclamo oppure una procedura di conciliazione/definizione della controversia.

Nel caso di specie, dall'istruttoria emerge che la società BT Italia ha sospeso tutti i servizi oggetto del contratto, senza alcuna preventiva comunicazione al cliente, il quale, invece, dimostra di essersi attivato, in pendenza del rapporto contrattuale, inoltrando diverse segnalazioni al servizio clienti e contestando le fatture emesse.

In applicazione del principio contenuto nell'art. 12, comma 1 del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, l'indennizzo da corrispondere all'odierno utente per i disservizi di che trattasi deve essere calcolato in misura unitaria, nonostante la pluralità delle utenze interessate dal disservizio, poichè la vicenda impone una valutazione complessiva, avuto riguardo alla natura dei disservizi occorsi; diversamente, l'applicazione dell'indennizzo in misura proporzionale al numero delle utenze interessate dalla sospensione porterebbe ad una decisione contraria, nel caso di specie, al principio di equità. Per quanto appena detto, si stabilisce di corrispondere al ricorrente un indennizzo unitario per l'indebita sospensione delle utenze in oggetto, nella misura di cui agli articoli 4, comma 1 e 12, comma 2, del Regolamento indennizzi, a decorrere dal 13 dicembre 2012, data della prima sospensione, sino al 2 luglio 2013, data dell'ultima cessazione, pari al numero complessivo di 202 giorni di disservizio, per complessivi euro 3.030,00 (tremilatrenta/00).

Parimenti, deve ritenersi accoglibile la domanda dell'istante di cui al punto *ii*), di storno delle fatture insolute che ammontano a complessivi € 2.873,76 iva inclusa, dal momento che l'operatore non ha fornito adeguata prova della legittimità delle somme addebitate all'utente e da questi contestate ed ha continuato ad emettere fatture anche durante la sospensione dei servizi e fino alla cessazione delle utenze, disposta il 1 luglio 2013.

Di converso, non merita accoglimento la domanda dell'istante di cui al punto *iii*), di indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che l'istruttoria ha accertato che, nella vicenda che ci occupa, non è mancato il necessario confronto e l'interlocuzione tra le parti, per come previsto dalle norme di settore. Infatti, dalla schermata dei contatti intercorsi, risulta che gli operatori del servizio clienti rispondevano alle segnalazioni telefoniche del cliente, che risultano tracciate a sistema; inoltre, i reclami scritti, inoltrati dall'istante, sono stati riscontrati nei termini contrattuali, sia pure con esito negativo e con effetto non risolutivo della questione.

lura



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Quanto alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per la perdita delle numerazioni suddette, va rilevato che, ai sensi dell'articolo 9 dell'Allegato A alla delibera n. 73111/CONS, "l'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00". Nel caso di specie si è accertato che la sospensione di che trattasi è stata disposta nel mese di dicembre 2012 e che le utenze suddette sono state cessate, su disposizione dell'operatore, nel mese di luglio 2013. Al riguardo, **il** ricorrente non ha offerto alcuna prova in relazione alla durata di effettiva disponibilità delle utenze in questione, limitandosi a richiedere un indennizzo di euro 1.000,00, nel limite massimo stabilito dall'articolo 9 citato.

Per parte sua, l'operatore ha invece fornito la prova di aver preso in carico dette numerazioni (di rete fissa e mobile), migrate da altri gestori, soltanto nel mese di giugno 2012. Pertanto, mancando la prova in merito alla data di presa di possesso delle numerazioni da parte dell'istante e non essendovi dubbi circa la data di presa in carico delle stesse da parte di BT Italia, si stabilisce di corrispondere all'utente un indennizzo per **il** disservizio qui lamentato, limitato alla durata di un anno. Quanto alla misura dell'indennizzo, si devono qui richiamare le considerazioni sopra svolte in tema di liquidazione dell'indennizzo per indebita sospensione (di cui alla precedente lett. D). In altri termini, si è dell'avviso che l'indennizzo in parola debba essere calcolato in misura unitaria, in applicazione dei principi di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi, atteso che, nonostante la pluralità delle utenze interessate dal disservizio, l'applicazione dell'indennizzo in misura proporzionale porterebbe ad una decisione contraria, nella fattispecie in esame, al principio di equità.

Ciò posto, in applicazione degli articoli 9 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi, per **il** contratto in oggetto, di tipo "affari", si ritiene equo riconoscere all'odierno utente la somma di euro 400,00 (quattrocento/00) per la perdita delle relative numerazioni telefoniche per causa imputabile all'operatore convenuto.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che **il** tentativo di conciliazione, promosso dall'utente, si è concluso con **il** mancato accordo delle parti e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta ed è stata giudicata ininfluyente ai fini della decisione;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

Preto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. xxxxx Rima nei confronti della società BT Italia xxx. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società BT Italia xxx. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/DO) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- a) € 2.873,76 iva inclusa, quale storno integrale dell'intero insoluto;
- b) € 3.030,00 (tremilatrenta/00) a titolo di indennizzo per indebita sospensione dei servizi;
- c) € 400,00 (quattrocento/DO) per la perdita delle numerazioni.

3. La società BT Italia xxx. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro **il** termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale **il** risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 maggio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Prete

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

luse