

Co.Re.Com. Cal/Ba

DELIBERAZIONE N. 58/12

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pascuzzi xxxx c/ BT Italia

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 16 aprile 2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

| | |
|----------------------------|------------|
| Prof. Alessandro Manganaro | Presidente |
| Dott. Gregorio Corigliano | Componente |
| Dott. Paolo Posteraro | Componente |

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.re.com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 13 dicembre 2011, acquisita al prot. 58529 Co.re.com. Calabria, con cui la Sig. ra Pascuzzi xxx ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società BT Italia xxx ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 22 dicembre 2012 prot. n. 60261, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La signora Pascuzzi, promuoveva dinanzi al Co.re.com. Calabria procedimento di Conciliazione contro BT Italia, lamentando di non aver mai stipulato alcun contratto con la stessa. A seguito di verbale di mancata conciliazione ai sensi dell'art. 8, comma 3, del su richiamato regolamento; allegato alla delibera AGCOM n. 173/07 Cons., l'utente introduceva il presente contenzioso, rappresentando :

- 1) di non aver mai sottoscritto alcun contratto con BT Italia, né di aver mai usufruito dei servizi voce e adsl inerenti a tale presunto contratto;
- 2) che in data 26 ottobre 2011, in virtù dell'attivazione della linea telefonica non richiesta, le veniva recapitata lettera di costituzione in mora da parte della Ge. Ri Srl, impresa di recupero Gestione ed informazione del credito incaricata da Bt Italia, la quale richiedeva la somma di Euro 474,82;
- 3) che la signora xxx, ritenendo di non avere alcun debito nei confronti della BT Italia, chiedeva al Co.re.com. adito di intervenire " secondo le norme che regolano l'attività dello stesso ".

Successivamente all'avvio del procedimento, avvenuto in data 22 dicembre 2011, nessuna delle due parti produceva, memorie e/o documenti.

La domanda è fondata e pertanto merita accoglimento.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

2. Riguardo al merito.

2.1 Attivazione servizi non richiesti

L'Autorità, in linea con quanto già espresso in materia di contratti a distanza con delibera

664/06/CONS, sottolinea che " *l'attivazione di servizi di accesso deve avvenire in condizioni di massima trasparenza nei confronti dell'utente finale e che tale trasparenza può aversi solo attraverso l'invio di comunicazioni in forma scritta. Ritiene pertanto necessario mantenere l'obbligo in capo agli operatori che fanno uso di contratti a distanza di inviare un modulo d'ordine da firmarsi a cura dell'utente unitamente alle informazioni scritte previste per tale tipologia di contratti dall'art. 53 del Codice del Consumo*".

Nel caso di specie, la signora Pascuzzi assume di non aver mai sottoscritto alcun contratto con il gestore British Telecom , né di aver avuto un allacciamento della linea. Da tale ricostruzione, si evince chiaramente che il gestore non ha osservato, secondo quanto previsto dalla Delibera n. 418/06/CONS, la regola della trasparenza nell'attivazione di servizi in merito alla conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica, che tra l'altro prevede espressamente che " *Prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'operatore fornisce al consumatore tutte le informazioni sugli elementi del contratto che si accinge a concludere, Dell'avvenuta stipula del contratto è data evidenza mediante modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, sottoscritto dal consumatore, idoneo ad attestare il perfezionamento del contratto a distanza; qualora il contratto sia concluso per telefono, può valere altresì la registrazione del testo integrale della conversazione telefonica dalla quale si evinca con certezza l'avvenuto perfezionamento del contratto tra l'operatore e il titolare dell'abbonamento telefonico.....**Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, l'operatore trasmette al cliente un modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53*".

Ciò nonostante, la Ge.Ri Gestione Rischi xxx, incaricata da BT Italia, ha inviato il 26 ottobre 2011 alla ricorrente lettera di messa in mora, al fine di recuperare il credito vantato dalla società BT per fatture emesse in relazione alla fornitura di servizi di telecomunicazioni, i cui importi non sarebbero stati pagati.

Orbene, la somma totale di Euro 474,82 richiesta è ingiustificata e non dovuta, in quanto non risulta dimostrata l'avvenuta richiesta di fornitura. L'articolo 57 del codice del consumo Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, infatti stabilisce che nel caso di Fornitura non richiesta "è vietata la fornitura di beni o servizi al consumatore in mancanza di una sua previa ordinazione nel caso in cui la fornitura comporti una richiesta di pagamento. Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta....".

In considerazione di ciò, ossia che la BT ITALIA non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente in merito all'attivazione del servizio, si ritiene, di dover stornare l'intera posizione debitoria dell'istante in quanto nulla deve alla BT Italia .

3. Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto " *del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*" e che " *quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque " *rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*".

Non avendo BT ITALIA partecipato al tentativo di conciliazione introdotto, né tentato di ovviare al contenzioso, si ritiene congruo liquidare alla signora Pascuzzi l'importo di euro 200,00 (duecento

/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.
Per tutto quanto sopra esposto ,

CONSIDERATO che la domanda proposta dalla signora Pascuzzi merita accoglimento;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questo Comitato, nonché sulla base di quanto dettagliato in atto, della mancata partecipazione al tentativo di conciliazione da parte di BT ITALIA, che sia congruo riconoscere alla signora Pascuzzi un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00);

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RILEVATO che il gestore ha attivato un servizio non richiesto;

RITENUTO che, per quanto esposto, devono ritenersi fondate le richieste della ricorrente di non dover pagare nulla nei confronti di BT Italia ;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;
Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'accoglimento dell'istanza presentata dalla signora Pascuzzi xxx;
- 2) La società BT Italia xxx è tenuta a riconoscere in favore dell'istante lo storno di tutte le fatture emesse, ivi incluso l'importo di Euro 474,82 (quattrocentosettantaquattro/00) richiesto dalla società Ge.Ri. Impresa di recupero Gestione ed informazione del Credito per conto di BT Italia con missiva del 26 ottobre 2011 ;
- 3) Rimborsare all'utente le spese di procedura, pari ad euro 200,00 (duecento/00).
 - E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
 - Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "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 delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.re.com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
 - La BT Italia è tenuta a comunicare a questo Co.re.com. l'avvenuto adempimento alla presente

delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

f.to Avv. Rosario Carnevale