

## **Co.Re.Com. Cal/Ro**

### **DELIBERAZIONE N.144**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Grenci xxxxx c/ BT Italia xxx.

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 30/07/2012 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com;

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 Corecom 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/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

le istanze del 2 gennaio 2012 e 12 marzo 2012, acquisite, rispettivamente, al prot. Co.Re.Com Calabria n. 077 e n. 12884, con cui il Sig. Greci xxxxx, titolare della Cooperativa La Comune, corrente in Caulonia, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione delle controversie 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/O7/Cons e succ. modif. ed int.;

le note del 16 gennaio 2012 (prot. n. 1939) e del 23 marzo 2012 (prot. n. 14785) con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio dei procedimenti finalizzati alla definizione delle deferite controversie;

Atteso che, in accoglimento della richiesta formulata da parte istante con nota del 12 marzo 2012, prot. n. 12884, si rende necessario disporre la riunione dei suddetti procedimenti, per come stabilito dall'art. 18, comma 4 del Regolamento, in ragione della loro connessione oggettiva/soggettiva e della comunanza di causa;

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

Considerato quanto segue:

#### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'istante, Sig. Greci xxxxx, titolare della Cooperativa La Comune, corrente in Caulonia, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com Calabria per la definizione delle controversie in essere con la Società BT Italia xxx ed, a tal fine, riferisce:

- di avere stipulato, aderendo ad una proposta commerciale proveniente dall'operatore BT Italia, un contratto di somministrazione di servizi telefonici per l'importo mensile di € 60,00, tutto incluso e senza canone, per l'utenza di rete fissa, di tipo affari, con numero xxxxx, intestata alla Cooperativa sopra specificata;
- di non avere ricevuto l'esemplare cartaceo del contratto, con il riepilogo delle condizioni economiche dell'offerta e l'informativa circa i diritti dell'utente, come per legge;
- di avere constatato che, in fase di esecuzione del contratto, le condizioni economiche applicate erano peggiorative rispetto all'offerta originaria, in particolare, per la duplicazione della tassa di concessione governativa, per intervenute modifiche contrattuali, non comunicate preventivamente, né sottoscritte dall'utente, e per la scarsa trasparenza nella fatturazione, per la quale l'istante ha inoltrato, con diffida del 15 settembre 2011, ricevuta in data 20 settembre 2011, richiesta di dettaglio "in chiaro" del traffico e dei consumi effettuati;
- che la diffida di che trattasi, nella quale si chiedeva, tra l'altro, la risoluzione del contratto per inadempimento ed il risarcimento dei danni, non veniva riscontrata;
- che, in relazione alla suddetta controversia, è stato promosso, innanzi a questo Co.Re.Com. un tentativo di conciliazione, al quale l'operatore BT Italia non ha aderito, come da verbale di mancata conciliazione del 8 novembre 2011, redatto ai sensi dell'art.8, comma 3 del Regolamento di procedura.

Con successiva istanza di definizione, depositata al prot. di questo Co.Re.Com. in data 13 marzo 2012, l'odierno utente ha lamentato, altresì, la carenza di chiarezza e trasparenza contrattuale dell'operatore BT Italia con riferimento alle seguenti, ulteriori utenze di sua titolarità (xxxxx; xxxxx; xxxxx; xxxxx; xxxxx,), in particolare, per il mancato rilascio, da parte dell'operatore BT Italia, dei relativi dettagli del traffico "in chiaro", con specificazione dei costi e dei servizi/promozioni riconducibili ad ogni singola utenza; ciò, al fine di poter valutare la rispondenza tra quanto prospettato all'atto della conclusione del contratto e quanto applicato in corso di esecuzione del contratto medesimo;

Anche in relazione a tale anzidetta controversia è stato promosso, innanzi a questo Co.Re.Com., in data 6 marzo 2012, un tentativo di conciliazione, al quale l'operatore BT Italia non ha aderito, come da verbale di mancata conciliazione redatto ai sensi dell'art.8, comma 3 del Regolamento di procedura.

Per quanto sopra, l'istante chiede un indennizzo/risarcimento per i disagi subiti ed una risposta esaustiva alle proprie diffide, in particolare, insiste per ricevere l'informativa "in chiaro" del traffico relativo a tutte le su indicate utenze.

I suddetti ricorsi vengono riuniti, in ragione della loro connessione oggettiva/soggettiva e della comunanza di causa, in accoglimento della richiesta, in tal senso, formulata dalla parte istante, giusto quanto stabilito dall'art. 18, comma 4 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.

Si dà atto che l'operatore BT Italia non si è avvalso della facoltà di produrre memorie a sua difesa, né documentazione a supporto.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Si deve rilevare che, in fase di conciliazione, l'operatore convenuto non ha aderito a nessuna delle summenzionate richieste per tentativo di conciliazione, atteso che i relativi procedimenti si sono conclusi negativamente, come da verbali, redatti, rispettivamente, in data 8 novembre 2011 ed in data 6 marzo 2012, ai sensi dell'art. 8, comma 3 del vigente Regolamento di procedura.

### 2. Riguardo al merito.

Le istanze odierne vertono sulla lamentata carenza informativa e di trasparenza contrattuale dell'operatore convenuto nei riguardi del ricorrente, il quale, insistendo nella richiesta di ricezione del traffico "in chiaro", relativo a tutte le utenze di che trattasi, e nel mancato riscontro dell'operatore a tutte le proprie diffide, in atti, rileva un inadempimento ai propri obblighi contrattuali e, tra l'altro, la violazione dell'art. 2, comma 2 del Codice del Consumo, oltre che dei fondamentali principi di buona fede, correttezza e lealtà nelle pratiche commerciali.

Stando alle dichiarazioni di parte ricorrente ed agli atti esibiti nel corso dell'odierno procedimento, che non risultano confutati dall'operatore convenuto, posto che questi non ha depositato alcuna memoria a sua difesa, né documentazione a supporto, le numerose diffide inoltrate da parte istante non sono state riscontrate dalla società BT Italia.

Dagli atti all'esame di questo Comitato emerge, tuttavia, una nota della società suddetta, indirizzata al ricorrente e recante la data del 6 aprile 2012, avente ad oggetto un preavviso di sospensione e disattivazione del servizio a causa del mancato pagamento degli importi di cui all'allegato estratto conto. Dall'esame di tale suddetto documento contabile, si rileva che l'utente in parola risulta inadempiente, per fatture emesse e non pagate, per un totale di € 1.404,70.

In sede istruttoria, la società BT Italia non ha documentato la correttezza del proprio operato in relazione alle numerose richieste, formulate dall'utente, concernenti, in particolare, il dettaglio "in chiaro" del traffico e dei consumi rilevati sulle utenze in esame; né ha dato prova di avvenuto riscontro alle diffide del cliente medesimo.

L'esigenza di offrire agli utenti un'informazione completa e dettagliata circa le modalità di fornitura dei servizi, le condizioni tecnico-economiche dell'offerta, le eventuali variazioni contrattuali e gli strumenti adeguati per la verifica delle tariffe applicate e dei consumi rilevati su ciascuna utenza, sono condizioni imprescindibili che gli operatori devono assicurare nella gestione dei rapporti contrattuali qui in esame, giusto quanto espressamente disposto dagli artt. 4 e segg. della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Inoltre, a norma del successivo art. 8 del provvedimento su citato, gli organismi di telecomunicazioni devono riscontrare reclami e segnalazioni dei singoli utenti, indicando, nelle proprie carte dei servizi, un termine entro cui

inoltrare agli utenti stessi l'esito del reclamo. A tal riguardo, la carta dei servizi dell'operatore BT Italia si impegna, all'art. 6.1, a garantire "una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti" e a fornire una sollecita comunicazione ai clienti dell'esito degli stessi, non oltre il termine di 30 giorni dal ricevimento del reclamo per i servizi fissi e mobili, fatto salvo il riconoscimento di un indennizzo per il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella risposta ai reclami medesimi.

Rilevato che l'operatore convenuto non ha dimostrato, a questo Comitato, di avere ottemperato agli obblighi suddetti e non ha mai interloquuto con l'utente, neppure in occasione della procedura di secondo grado, si ritiene di poter accogliere la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, ai sensi dell'art. 11 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/Cons., per il periodo dal 20 ottobre 2011 al 30 luglio 2012, data di definizione dell'odierna controversia, per complessivi 284 giorni di inadempimento, per complessivi € 284,00 di indennizzo. Tuttavia, atteso che, per come emerge dall'istruttoria, l'utente risulta debitore, nei confronti del convenuto operatore, della complessiva somma di € 1.404,70, per mancato pagamento delle fatture emesse da BT Italia, che non risultano neppure contestate, si dispone la compensazione parziale dell'indennizzo sopra quantificato, con la somma a credito dell'operatore.

Ritenuto, per quanto sopra espresso, che l'odierno ricorso meriti parziale accoglimento, come di seguito precisato:  
-l'operatore BT Italia è tenuto a riconoscere all'utente, sig. Greci xxxxx, titolare della Cooperativa La Comune, un indennizzo di € 284,00 (duecentoottantaquattro/00) per mancato riscontro ai reclami. La somma, come sopra liquidata, deve essere detratta, per compensazione, dal credito, vantato dall'operatore medesimo, di complessivi € 1.404,70;

### **3. Sulle spese di procedura**

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00), in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore BT Italia corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, 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'operatore BT Italia xxx è tenuto a riconoscere all'utente, sig. Greci xxxxx, titolare della Cooperativa La Comune, un indennizzo di € 284,00 (duecentoottantaquattro/00) per mancato riscontro ai reclami. La somma, come sopra liquidata, deve essere detratta, per compensazione, dal credito, vantato dall'operatore medesimo, di complessivi € 1.404,70;
- 2) L'operatore suddetto è, altresì, tenuto a corrispondere al predetto utente l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- 3) 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.;
- 4) 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";

- 5) 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom 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 Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

#### **Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Direttore**

f.to Avv. Rosario Carnevale