



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

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

**DELIBERAZIONE N. 11**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA c/ BT Italia**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 28 marzo 2011, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	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”;

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. 179/03/CSP, all. A, “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

Vista l'istanza del 07/09/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 9267, con cui la ditta , corrente in ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società BT Italia , 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 09/09/2010 (prot. n. 6288), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 8325 del 29/11/2010) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 09/12/2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 09/12/2010, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

**1) Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La ricorrente società ha sottoscritto, nel mese di settembre 2009, un contratto di abbonamento, denominato Vip Full, con l'operatore BT Italia che prevedeva l'attivazione di 7 linee telefoniche (4 analogiche e 3 ISDN) al costo mensile di euro 185,00 per i primi tre mesi e di euro 200,00 per i mesi successivi. L'utente dichiara che in data 11/12/2009 è stato attivato il servizio previsto, ma che sin da subito ha riscontrato il funzionamento di sole 4 linee analogiche e che le linee ISDN non sono mai state attivate. In data 14/04/2010 la società ricorrente ha inviato formale disdetta del servizio in questione; la richiesta di disdetta è pervenuta all'operatore il 19/04/2010, ma quest'ultimo ha continuato ad emettere fatture.

In mancanza di qualsiasi riscontro, l'utente ha adito questo Corecom, depositando, in data 30/06/2010, istanza di conciliazione. Il relativo procedimento si è concluso con esito negativo il 20/07/2010, con verbale redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 della delibera Agcom n. 173/07/Cons. Con successiva istanza prot. n. 9267 del 07/09/2010 l'utente ha chiesto l'intervento di questo Corecom per la definizione dell'odierna controversia nei confronti della società BT Italia.

In particolare, ha chiesto all'operatore la corresponsione degli indennizzi previsti dal contratto per i disservizi suindicati, lo storno di tutte le fatture emesse e non pagate, oltre al risarcimento dei danni ed alle spese di procedura.

**2) Valutazioni in ordine al caso in esame.**

Preliminarmente si deve dare conto del comportamento delle parti nelle due fasi procedurali: l'operatore convenuto non si è presentato né all'udienza di conciliazione, né all'udienza di definizione dell'odierna controversia. Con riferimento a questa seconda udienza, BT Italia ha fatto pervenire a questo Corecom una nota nella quale comunicava che non avrebbe preso parte all'udienza di discussione, ma che avrebbe gestito la trattativa direttamente con il cliente.

In sede di udienza di discussione, il rappresentante della società ricorrente ha dichiarato che, diversamente dagli impegni assunti dall'operatore nella suddetta nota, nessuna proposta transattiva è stata formulata al cliente ai fini di un bonario componimento della controversia.

Si deve rilevare, inoltre, che l'operatore ha ommesso di inviare a questo Corecom proprie memorie difensive e documentazione a supporto della propria posizione nell'odierna controversia.

Con riferimento al merito, stando alle argomentazioni ed alla documentazione prodotta dall'utente, si riscontra, nella fattispecie in esame, la mancata attivazione, da parte dell'operatore BT Italia, di alcuni servizi dedotti in contratto e, pertanto, il parziale inadempimento delle obbligazioni assunte. Più precisamente, l'istruttoria ha accertato che le 3 linee ISDN, previste in contratto, non sono mai state attivate. Poichè l'operatore non ha fatto pervenire memorie o documenti probatori che valgano a limitare o escludere la propria responsabilità nel caso qui considerato, si ritiene fondata e, pertanto, accoglibile la richiesta di indennizzo avanzata da parte dell'istante. Per tali ipotesi di disservizio la carta dei servizi di BT Italia prevede, all'art. 6.2, la corresponsione di un indennizzo di 5 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni. Per periodi di tempo superiori a 15 giorni, la stessa carta individua, come criterio utile ai fini della liquidazione, il contemperamento tra le richieste dell'abbonato ed i limiti di risarcibilità fissati per l'operatore, che escludono la risarcibilità del maggior danno. Stando alle dichiarazioni di parte istante, non contestate dall'operatore, il contratto è stato attivato, limitatamente alle 4 linee analogiche, in data 11/12/2009 ed il 14/4/2010, constatato il parziale inadempimento contrattuale del gestore, la società ricorrente ha formalizzato all'operatore la sua richiesta di disdetta. Per tale suddetto periodo di inadempimento, la società convenuta dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo, per ciascuna delle 3 linee che risultano non attivate, nella misura indicata dal citato art. 6.2, disapplicando il limite massimo fissato nella carta dei servizi, sia perchè, in applicazione del criterio di proporzionalità, l'indennizzo deve essere corrisposto per il periodo di effettivo disservizio, sia perchè è necessario tenere nella giusta considerazione la tipologia del contratto di abbonamento stipulato con l'utente ed i relativi volumi di traffico.

Quanto alla richiesta di storno delle fatture emesse e non pagate, considerato che il servizio richiesto è stato attivato parzialmente, si ritiene equo che la società BT Italia provveda allo storno del 50 % degli importi riferiti alle fatture relative al periodo di parziale fruizione del servizio da parte del ricorrente, e precisamente dalla data di attivazione delle sole linee analogiche (11/12/2009) alla data di disdetta contrattuale (14/4/2010) e provveda, altresì, allo storno integrale di tutte le ulteriori fatture emesse dopo la disdetta da parte del cliente.

Considerato che, per quanto sopra esposto, il gestore BT Italia non ha attivato le 3 linee ISDN previste nel contratto di abbonamento sottoscritto dall'utente e che, pertanto, risulta fondata la richiesta di indennizzo di parte istante e l'ulteriore richiesta di storno;

Ritenuto equo liquidare, per l'inadempimento contrattuale di che trattasi, l'indennizzo, per ciascuna delle 3 linee che risultano non attivate, nella misura indicata dall' art. 6.2 della carta dei servizi della società BT Italia, per il periodo dal 11/12/2009 al 14/4/2010, pari a complessivi 125 giorni, per l'importo totale di euro 1.875,00 (milleottocentotantacinque/00);

Considerato che, con riguardo alla richiesta di parte istante di storno delle fatture emesse e non pagate, l'istruttoria ha accertato che l'operatore ha attivato il servizio parzialmente e che, pertanto, la suddetta richiesta di storno può trovare accoglimento;

Ritenuto equo stabilire che la società BT Italia provveda allo storno del 50 % degli importi riferiti alle fatture relative al periodo di parziale fruizione del servizio da parte del ricorrente, e precisamente dalla data di attivazione delle sole linee analogiche (11/12/2009) alla data di disdetta contrattuale (14/4/2010) e provveda, altresì, allo storno integrale di tutte le ulteriori fatture emesse dopo la disdetta da parte del cliente;

Atteso che il ricorrente ha, in ogni caso, la facoltà 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;

Ritenuto equo liquidare, altresì, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 200,00 (duecento/00), in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore BT Italia, sia nel corso del procedimento di conciliazione che nella fase di definizione della controversia;

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; Udata la relazione del Presidente di questo Comitato, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

#### DELIBERA

- 1) L'operatore BT Italia ..... è tenuto a:
  - a. liquidare in favore della ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 1.875,00 (milleottocentotantacinque/00), a titolo di indennizzo per la mancata attivazione di 3 linee ISDN previste nel contratto di abbonamento, di cui in premessa, sottoscritto con l'utente;
  - b) stabilire che la società BT Italia provveda allo storno del 50 % delle fatture relative al periodo di parziale fruizione del servizio da parte del ricorrente, e precisamente di quelle relative al periodo dal 11/12/2009 alla data di disdetta contrattuale (14/4/2010) e provveda, altresì, allo storno integrale di tutte le ulteriori fatture emesse dopo la disdetta da parte del cliente;
  - c) liquidare, altresì, in favore del predetto utente, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 200,00 (duecento/00) per le spese dell'odierna procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) L'istante, , è tenuta a corrispondere il restante 50 % degli importi delle fatture relative al periodo dal 11/12/2009 alla data di disdetta contrattuale (14/4/2010);
- 4) 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.;
- 5) 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";
- 6)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;
- 7)La società BT Italia è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

---

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 Dr. Mario Campanella

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale