

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.40

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Santoro xxxxx/ Telecom Italia/Bt Italia; utenza n. xxxxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06/05/2015 , 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 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”*;

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;

il 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.;

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, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della 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. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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";

Viste le istanze dell'utente menzionato in oggetto, presentate, rispettivamente, in data 15 e 21 ottobre 2014 ed acquisite al prot. n. 44359 e 45024;

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

Dato atto che con nota di questo Co.Re.Com. prot. n. 46534 del 31 ottobre 2014, il Responsabile del procedimento ha disposto la riunione dei suddetti procedimenti di definizione delle controversie, in quanto soggettivamente ed oggettivamente connessi, per come disposto dall'art. 18, comma 4 del Regolamento di procedura;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato i seguenti disservizi (sospensione utenza; attivazione servizi non richiesti) nei confronti delle Società telefoniche indicate in epigrafe.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso delle audizioni, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 18 luglio 2014, verificava l'impossibilità di inviare dei fax dall'utenza in oggetto, sulla quale era attivo, oltre al servizio fonia, anche l'adsl; ipotizzando un guasto sulla linea, contattava il 191 di Telecom Italia e scopriva che sulla stessa era stato attivato un servizio di preselezione (CPS) da parte di BT Italia;
- b. contattato l'operatore BT Italia, attraverso il servizio clienti, questi informava che l'odierno istante era, in realtà, un utente di ACN Europe;
- c. dopo varie ricerche, contattato ACN Europe, si scopriva che dal 2 luglio 2014 era stato attivato, a nome del ricorrente, sulla numerazione in oggetto, un contratto di fornitura di servizi di telefonia, sottoscritto *on line*, per conto del ricorrente, a nome di una persona (menzionata nell'odierna istanza di definizione), la cui identità risultava sconosciuta al ricorrente medesimo;
- d. permanendo i disservizi, nonostante le rassicurazioni degli operatori successivamente ricontattati, l'istante esperiva i tentativi di conciliazione nei confronti di Telecom e di BT Italia, che avevano entrambi esito negativo;
- e. l'istante depositava, altresì, richieste di provvedimento temporaneo nei riguardi degli operatori suddetti, chiedendo l'immediato rilascio della linea da parte del nuovo gestore e precisando che non aveva mai richiesto l'attivazione della CPS; chiedeva, pertanto, il ripristino della situazione *quo ante*.

Con le odierne istanze di definizione della controversia, l'utente ha richiesto:

- a. gli indennizzi contrattuali per l'indebita attivazione del servizio di CPS su linea Telecom;
- b. l'indennizzo per mancanza degli oneri informativi;
- c. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Telecom Italia

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, evidenziando come, nel caso di specie, non sussista alcuna responsabilità di Telecom Italia in relazione ai disservizi lamentati dal ricorrente.

In particolare, la convenuta deduce l'assenza di reclami, sui propri sistemi, inoltrati all'altro operatore per attivazione CPS mai richiesta, precisando che la tal cosa comporta, in caso di accoglimento, la cessazione d'ufficio del servizio suddetto da parte dell'OLO.

Evidenzia l'inesistenza, a sistema, di alcuna richiesta di cessazione della CPS, in data successiva all'attivazione della medesima CPS.

Conferma che la lavorazione dell'istanza per provvedimento temporaneo (datata 14 agosto 2014) ha evidenziato, come da schermate Pitagora prodotte in atti, l'attivazione della CPS in data 7 maggio 2014 e nessuna richiesta successiva di cessazione.

In considerazione di quanto sopra evidenziato, Telecom nega qualsiasi propria responsabilità in relazione ai fatti contestati e chiede il rigetto delle domande avversarie, rimandando all'altro OLO per chiarimenti.

3. La posizione dell'operatore BT Italia

La società convenuta ha prodotto, nel termine regolamentare, una nota difensiva (prot. n. 47698 del 10/11/2014), nella quale si limita ad osservare che l'utenza interessata dal disservizio "è attiva con il reselle ACN EUROPE non è cliente di BT Italia SPA il disservizio non è imputabile a BT Italia SPA".

4. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente va rigettata l'eccezione sollevata dall'operatore BT Italia con nota prot. n. 47698 del 10/11/2014, in quanto inconferente, atteso che la società ACN EUROPE, con sede legale in Olanda, non è, propriamente, un operatore di comunicazioni elettroniche e, dunque, un fornitore di tali servizi. Infatti, dalla visura camerale, risulta che ACN EUROPE svolge attività di "rivendita di servizi di telefonia, internet...", anche mediante rappresentanti, agenti, procacciatori d'affari... In pratica, detta Società si avvale di società affiliate, aventi sede legale in quasi tutti gli Stati europei. Le società affiliate sono i "fornitori" dei servizi di telecomunicazione, autorizzati localmente in ogni Paese, debitamente registrati presso l'Autorità nazionale di regolamentazione del Settore, tenuti al rispetto di tutte le leggi nazionali e i regolamenti del Settore e direttamente responsabili di tutti i rapporti con i clienti/utenti dei servizi medesimi. Nel caso che ci occupa, dalla documentazione prodotta, risulta che la società fornitrice del servizio in questione (ovvero la fornitrice della CPS attivata sulla linea in oggetto) è la società BT Italia (già Albacom), con sede legale a Milano, iscritta nel registro delle imprese, la quale opera come fornitore di servizi di comunicazione elettronica, rivolgendosi alle piccole e medie imprese e alle pubbliche amministrazioni.

Tanto premesso, all'esito dell'istruttoria, è emerso che: alla data del 19 agosto 2014, il sistema "MIRART" di Telecom Italia riscontrava l'istanza dell'odierno utente per provvedimento temporaneo ed evidenziava che la linea in oggetto era "regolarmente attiva su rete Telecom" e che, sulla stessa, era attivo un servizio di *carrier pre-selection* (CPS) con OLO BT ITALIA (già Albacom), eseguito in data 7/5/2014. Nessun riscontro perveniva, in proposito, da parte dell'operatore BT Italia.

Per il tramite del proprio legale, l'istante ha costantemente dichiarato, e ribadito anche nel corso del procedimento di secondo grado, di non avere mai autorizzato l'attivazione della CPS con "l'operatore preselezionato" (ovvero con BT Italia).

Anche le schermate "Pitagora", prodotte da Telecom, attestano l'esistenza della CPS sulla linea *de qua*, dal 7/5/2014, con OLO BT Italia, ed evidenziano che il cliente, contattato alla data del 22/8/2014, dichiarava di non volere il servizio suddetto. Inoltre, risulta eseguito, in data 22/7/2014, da personale Telecom, un accertamento tecnico sulla linea, all'esito del quale si constatava che, in entrata, la linea riceveva regolarmente, ma in uscita, sembrava essere bloccata dall'altro OLO.

Tuttavia, la difesa dell'operatore Telecom ribadisce che, ancora, alla data del 22/8/2014, sul sistema Pitagora, non risultavano presenti ordinativi per eliminare il *carrier*.

Risulta documentalmente provato che, in data 31 luglio 2014, l'utente ha depositato istanze per provvedimento temporaneo nei confronti degli operatori Telecom e BT Italia e modelli UG per richiedere i tentativi di conciliazione nei confronti di entrambi i gestori.

All'esito dell'istruttoria, questo Co.Re.Com. ha adottato un provvedimento temporaneo, giusta delibera n. 159 del 21 agosto 2014, intimando agli operatori BT Italia e Telecom Italia, ciascuno per la rispettiva competenza, di garantire, entro il termine di tre giorni lavorativi dalla notificazione del provvedimento, il ripristino della piena funzionalità dei servizi fonia/adsl sulla linea *de qua*, previa cessazione del servizio di *carrier pre selection*, attivato con BT Italia in carenza di richiesta.

Stando alla documentazione prodotta, si è accertato, infine, che il disservizio lamentato dall'utente è stato risolto in data 1 settembre 2014.

Sul piano normativo, l'Agcom ha individuato ampie tutele a garanzia del diritto di scelta dell'utente e, tra l'altro:

- l'art. 3 della delibera n. 41/09/CIR, in caso di attivazioni/migrazioni/cessazioni non richieste, riconosce all'utente il diritto di ottenere gratuitamente, entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione, la precedente configurazione della linea, a spese dell'operatore responsabile dell'abuso;
- l'art. 2 della delibera n. 646/06/Cons. individua, a carico degli operatori, precisi obblighi informativi e adempimenti nei confronti degli utenti, per la valida conclusione dei contratti a distanza (ad esempio, l'acquisizione del consenso informato del titolare dell'utenza telefonica, la data e l'ora dell'eventuale accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza medesima; in ogni caso, la volontà inequivoca del titolare dell'utenza, intesa a concludere il contratto, deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, ricevuto e sottoscritto dall'utente);
- l'art. 3, comma 2 della delibera n. 646/06/Cons, citata, recita: *"In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva"*.
- l'art. 7 della delibera n. 179/10/Cons., in materia di modalità per l'attivazione della prestazione di CPS, precisa che *il titolare del contratto di abbonamento telefonico con l'operatore di accesso per la linea o le linee è l'utente, il solo legittimato a chiedere l'attivazione della prestazione di CPS;...*
- *l'operatore preselezionato trasmette all'operatore di accesso l'ordine di lavorazione per l'attivazione del servizio di CPS;*
- l'art. 9.4 della delibera suddetta dispone, altresì, che *"l'operatore preselezionato, in qualità di responsabile del rapporto contrattuale con il cliente, conserva copia dell'ordine di lavorazione trasmesso unitamente alla copia del modulo d'ordine sottoscritto dall'utente"*;
- l'art. 13 della delibera citata precisa che: *"Fatte salve le ulteriori conseguenze previste dalla normativa vigente, in caso di attivazioni o disattivazioni non richieste della prestazione di CPS, l'utente ha diritto di ottenere gratuitamente entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione all'operatore di accesso la precedente configurazione della propria linea. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione della prestazione non richiesta dall'utente"*;
- l'art. 15 seguente: *"Compiti dell'operatore preselezionato" ... "comunica all'operatore di accesso il recesso dal contratto da parte del cliente o la scadenza del contratto..."*
- l'art. 3 della delibera n. 179/03/CSP dispone che i servizi *de quibus* siano offerti dagli organismi di telecomunicazioni *"in modo regolare, continuo e senza interruzioni"*;
- l'art. 4, successivo, dispone che gli utenti *"hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi"...* hanno diritto ad essere informati *"delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse"*.

Considerato che il disservizio causato all'odierno istante appare del tutto ingiustificato ed illegittimo e che, nel caso di specie, il gestore BT Italia, nella qualità di operatore preselezionato, ha agito in violazione delle norme su richiamate, non dimostrando di avere acquisito la volontà del titolare dell'utenza nell'attivazione del servizio in questione e, anzi, per come risulta dalla dichiarazione dell'istante, avendo disposto l'attivazione del servizio all'insaputa del medesimo;

per tutto quanto sopra esposto, si dispone che l'operatore BT Italia corrisponda all'odierno ricorrente i seguenti indennizzi:

- per l'interruzione in uscita dei servizi fonia/ADSL dal 18/7/2014 al 1/9/2014, per complessivi 46 giorni di disservizio, l'importo di € 920,00 (novecentoventi/00), al parametro di cui al combinato disposto degli artt. 5, comma 1 e 12, comma 2 del "Regolamento indennizzi" (all. A alla delibera 73/11/Cons.), ovvero $46 \times € 5,00 \times 2 \times 2$ (fonia+adsl);
- per l'attivazione non richiesta del servizio di CPS sulla linea in oggetto, dal 7/5/2014 al 1/9/2014, per complessivi 118 giorni di disservizio, l'importo di € 295,00 (duecentonovantacinque/00) al parametro di cui all'art. 7 del Regolamento su citato;
- lo storno dei corrispettivi eventualmente addebitati all'utente durante tutto il periodo di indebita attivazione della CPS e, pertanto, lo storno integrale delle fatture eventualmente emesse da BT Italia nel periodo di che trattasi.

Per quanto concerne il disservizio *sub b* (mancanza degli oneri informativi), può trovare accoglimento la relativa richiesta di indennizzo nei confronti dell'operatore BT Italia, dal momento che, per come risulta dall'istruttoria, lo stesso non ha mai informato l'utente dell'attivazione della prestazione di CPS, né ha dimostrato di avere assolto, nei confronti del medesimo, a tutti gli altri oneri informativi nascenti dalla normativa sopra richiamata. Pertanto, l'operatore BT Italia è tenuto a corrispondere all'odierno istante, per il disservizio suddetto, un indennizzo pari a complessivi € 365,00 (trecentosessantacinque/00), dal 7/5/2014 (data dell'indebita attivazione) al 18/7/2014 (data della scoperta dell'attivazione non richiesta), per 73 giorni di disservizio, al parametro giornaliero di € 5,00, valutato in via equitativa.

In merito alla richiesta *sub c* (indennizzo per mancata risposta ai reclami), all'esito dell'istruttoria è emerso che l'operatore Telecom Italia ha tempestivamente riscontrato i reclami dell'utente, nonché l'istanza per provvedimento temporaneo, come in atti; pertanto, nessuna responsabilità da inadempimento è ad esso addebitabile per il disservizio in questione.

Quanto all'operatore BT Italia, si evidenzia che, per come emerge dalle dichiarazioni del ricorrente e da tutta la documentazione in atti, quest'ultimo non ha riscontrato i reclami dell'utente, né l'istanza per provvedimento temporaneo. Inoltre, nel corso del presente procedimento di definizione della controversia, non ha fornito valide argomentazioni, né riscontri probatori al fine di circoscrivere o escludere la propria responsabilità nella vicenda che ci occupa.

Ciò posto, considerato che il tentativo di conciliazione tra le parti si è svolto, presente un legale dell'operatore BT Italia, in data 18 settembre 2014, si dispone che l'operatore anzidetto versi al ricorrente l'importo di € 33,00 (trentatré/00) per ritardata risposta ai reclami, per il periodo dal 18/7/2014 al 18/9/2014, previa decurtazione dei primi trenta giorni, termine stabilito nella Carta dei servizi dell'operatore per dare esauritivo riscontro ai reclami dei propri clienti.

Infine, con riguardo alle spese di procedura, per quanto concerne Telecom Italia, attesa l'assenza di responsabilità nella vicenda che ci occupa e l'atteggiamento collaborativo manifestato nel corso dei procedimenti di primo e di secondo grado e ai fini dell'istruttoria per l'emissione del provvedimento temporaneo, non si ravvisano i presupposti per la liquidazione delle spese di procedura;

invece, per quanto concerne l'operatore BT Italia, si ritiene equo che lo stesso corrisponda alla parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che entrambe le parti hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, l'udienza di secondo grado non si è tenuta, tuttavia l'istanza è stata giudicata fondata ed il comportamento tenuto dall'operatore ai fini dell'istruttoria per l'emissione del provvedimento temporaneo e nel corso del procedimento di definizione della controversia, è stato giudicato omissivo;

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

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo avanzate dal ricorrente nei confronti della società Telecom Italia;
- 2) L'accoglimento integrale delle richieste di indennizzo/storno avanzate dal sig. Santoro R. con istanza di definizione 45024/2014 nei confronti della società BT Italia;
- 3) La società BT Italia è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) l'importo di € 920,00 (novecentoventi/00) a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi fonia+ADSL ;
 - b) l'importo di € 295,00 (duecentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di CPS;
 - c) lo storno dei corrispettivi eventualmente addebitati all'utente durante tutto il periodo di indebita attivazione della CPS e, pertanto, lo storno integrale delle fatture eventualmente emesse da BT Italia;
 - d) l'importo di € 365,00 (trecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per mancanza degli oneri informativi;
 - e) l'importo di € 33,00 (trentatre/00) per ritardata risposta ai reclami;
- 4) La società 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 notifica della medesima;
- 5) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 6) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 7) 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 sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale