

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N. 48-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx Fast xxxx di Ligato c/ BT Italia xxxx - n. utenza xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 03-10-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

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";

Vista l'istanza dell'utente, presentata in data 19 maggio 2015 ed acquisita al prot. n. 28927;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato sospensione dei servizi e attivazione di servizi non richiesti nei confronti della società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. Nel mese di ottobre 2014 è stata contattata da un operatore della società resistente, che proponeva la migrazione della propria utenza business, per i servizi voce e isdn;
- b. Sull'utenza interessata era attiva la linea isdn, trattandosi di locale commerciale, in cui sono attivi servizi POS e terminali da ricevitori per servizi SISAL;
- c. La predetta offerta veniva accettata e si procedeva alla registrazione vocale;
- d. Qualche giorno dopo la registrazione vocale, veniva contattata da un'operatrice della società resistente, che le comunicava l'impossibilità della migrazione e l'annullamento della procedura;
- e. In data 14 gennaio 2015, perveniva all'utente un sms, da parte della società resistente, che gli comunicava l'inizio della lavorazione per l'attivazione del servizio VIP;
- f. Contattando, immediatamente, il servizio clienti della società, l'istante scopriva che la procedura di migrazione non era stata annullata e, essendo decorsi i termini per il recesso, avrebbe potuto solo effettuare una disdetta.
- g. In data 17 gennaio 2015, tramite fax, e, successivamente, tramite raccomandata a/r, l'utente effettuava una disdetta;
- h. In data 20 gennaio, veniva contattata da un'operatrice della società resistente che, nonostante la disdetta, le comunicava che il 29 gennaio sarebbe avvenuta la migrazione;
- i. In data 29 gennaio, la linea telefonica e la linea isdn cessavano di funzionare;
- j. Nel mese di marzo, l'utente riceveva la prima fattura dalla società resistente, dell'importo di € 66,38, relativamente al periodo dall'1 al 31 gennaio 2015;
- k. In data 10 marzo 2015, stante il perdurare della sospensione, l'istante chiedeva il rientro con il precedente gestore.

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

- a. un indennizzo per illegittima sospensione della linea telefonica;
- b. un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

La società BT Italia non si è costituita nel presente procedimento.

2. Motivazione della decisione

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

La ricorrente lamenta che, pur avendo aderito all'offerta della società resistente, una volta verificata l'impossibilità della migrazione, l'intera procedura non sia stata dalla stessa annullata, e che, inoltre, non si sia dato seguito alla sua richiesta di disdetta. Tale comportamento ha avuto per l'istante conseguenze pregiudizievoli, in quanto ha portato alla sospensione della propria utenza business, con notevoli disagi per la propria attività commerciale.

Le parti di uno stipulando contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Le richieste di indennizzo della ricorrente appaiono fondate e meritevoli di accoglimento, perciò alla stessa viene riconosciuto un indennizzo per sospensione illegittima dei servizi e un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

L'indennizzo per sospensione dei servizi è calcolato ai sensi degli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS., dal giorno della sospensione di ciascun servizio (29 gennaio 2015) fino al giorno della richiesta di rientro in Telecom Italia (10 marzo 2015), per un totale di 40 giorni, ed è pari a € 1.200,00 (milleduecento/00).

L'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti viene quantificato ai sensi dell'art. 8, comma 1, del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS., dal giorno dell'attivazione di ciascun servizio (29 gennaio 2015) fino al giorno della richiesta di rientro in Telecom Italia (10 marzo 2015), per un totale di 40 giorni, ed è pari a € 400,00 (quattrocento/00). La società resistente è tenuta, inoltre, ai sensi dell'art. 8, comma 1, del Regolamento indennizzi, a stornare/rimborsare all'utente tutte le fatture emesse.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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;

Udito il Presidente, 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) L'accoglimento delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate da xxxx Fast xxx di C. Ligato con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società BT Italia;
- 2) La società BT Italia è tenuta a pagare, in favore della sig.ra Ligato C., i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 1.200,00 (milleduecento/00) a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi;
 - b) € 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
 - c) € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 3) La società BT Italia è tenuta a stornare/rimborsare tutte le fatture emesse nei confronti della sig.ra Ligato C.;
- 4) La società resistente 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).

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale