

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N. 49-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx di xxxxx Molinari 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 25 maggio 2015 ed acquisita al prot. n. 30094;

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

- a. Nel mese di marzo 2015 è stato contattato da un operatore della società resistente, che proponeva la migrazione della propria utenza business, a determinate condizioni, per i servizi voce e adsl, e l'invio della proposta commerciale;
- b. Successivamente, veniva inviata sull'e.mail dell'utente la proposta contrattuale, che risultava difforme da quella illustrata dall'operatrice della società;
- c. L'utente, perciò, contattava telefonicamente la società resistente, comunicando di non voler aderire all'offerta;
- d. In data 11 aprile 2015, perveniva all'utente un sms, da parte della società resistente, che gli comunicava l'inizio della lavorazione per l'attivazione del servizio VIP;
- e. Nello stesso giorno, tramite fax, e il successivo 13 aprile, tramite raccomandata a/r, l'utente diffidava BT Italia dall'intraprendere la procedura di attivazione, in quanto non aveva aderito all'offerta prospettata;
- f. In pari data, inoltrava reclamo a Telecom Italia, al fine di bloccare la procedura di migrazione;
- g. In data 15 aprile, veniva contattato da un'operatrice della società resistente che, pur constatando il fax inviato dall'istante, gli comunicava che la procedura sarebbe andata avanti e che entro un mese avrebbe subito la sospensione dei servizi;
- h. In data 24 aprile, veniva contattato da un tecnico, che gli comunicava di star eseguendo la procedura di migrazione e la linea telefonica cessava di funzionare;
- i. In data 9 maggio, il Co.re.com. Calabria emetteva la determina n. 62, con la quale intimava a BT Italia e a Telecom Italia, ciascuna per la parte di propria competenza, a mettere in atto le procedure per il rientro dei servizi in Telecom;
- j. In data 4 giugno 2015, l'utenza dell'istante rientrava in Telecom.

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

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

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- a. Il cliente, in data 24 marzo 2015, ha accettato l'attivazione del servizio Vip Duet, tramite registrazione vocale, e, in quello stesso giorno è stata espletata l'attività QCC;
- b. In data 25 marzo 2015 è stata inviata allo stesso la copia precompilata del contratto;
- c. In data 31 marzo è stata inserita nel sistema l'offerta, il cui delivery risulta completato il 28 aprile;
- d. Con fax del 13 aprile il cliente chiedeva di non procedere all'attivazione del servizio;
- e. In data 14 aprile il cliente ha rifiutato l'installazione dell'apparato;
- f. Il delivery è stato chiuso per consentire la migrazione.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, è dichiarata l'inammissibilità della richiesta di informazioni precontrattuali ingannevoli, per incompetenza dell'organo adito.

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

Il ricorrente lamenta di aver ricevuto informazioni precontrattuali difformi dall'operatrice della società resistente, rispetto a quelle contenute nel contratto precompilato, inviato tramite e.mail. Lamenta, inoltre, che, nonostante, avesse chiaramente espresso la volontà di non voler aderire a quell'offerta commerciale e, quindi, consentire la migrazione della propria utenza business nella società resistente, quest'ultima, pur avendone conoscenza, ha ignorato la sua volontà.

Le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) 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.

Inoltre, nel caso di specie, si è, dapprima, distorta, considerando quale volontà di aderire all'offerta la volontà di avere inviato il contratto contenente l'offerta commerciale, e successivamente, totalmente ignorata, la volontà dell'utente. Si stigmatizza, pertanto, il comportamento della società resistente che ha, nei fatti, tenuto un atteggiamento contrario a tutte le disposizioni di legge in materia.

Le richieste di indennizzo del ricorrente appaiono fondate e meritevoli di accoglimento, perciò allo stesso 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 (24 aprile 2015) fino al giorno del rientro in Telecom Italia (4 giugno 2015), per un totale di 41 giorni, ed è pari a € 1.230,00 (milleduecentotrenta/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 (24 aprile 2015) fino al giorno del rientro in Telecom Italia (4 giugno 2015), per un totale di 41 giorni, ed è pari a € 410,00 (quattrocentodieci/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 al 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 parziale (tranne la richiesta di indennizzo per informazioni precontrattuali ingannevoli) delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate dalla società xxxx di A. Molinari con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società BT Italia;
- 2) La società BT Italia è tenuta a pagare, in favore del sig. Molinari A., i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 1.230,00 (milleduecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi;
 - b) € 410,00 (quattrocentodieci/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 del sig. Molinari A.;
- 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