

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N.09

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA lacchi xxxxx c/ BT Italia xxxx - n. utenza xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27-07-2016, 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 l'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 menzionato in oggetto, presentata in data 23 settembre 2015 ed acquisita al prot. n. 43469;

Vista la nota del 2 ottobre 2015, prot. n. 44688, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

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: 1) sospensione della propria utenza business, per i servizi voce e adsl; 2) attivazione di servizi non richiesti; 3) pratica commerciale scorretta e ingannevole; 4) addebito somme per servizio non attivo; 5) mancata risposta ai reclami; 6) perdita della numerazione. In particolare ha lamentato:

- 1) di essere stata contattata, nel mese di ottobre 2014, da un operatore della società BT Italia, il quale proponeva l'offerta commerciale "Vip Duet Plus";
- 2) il 16 ottobre 2014, la società inviava all'istante, tramite e.mail, la promozione e la richiesta di una fattura Telecom;
- 3) in data 18 ottobre, l'istante rispondeva alla predetta e.mail, chiedendo il contratto da visionare;
- 4) il 17 novembre 2014, l'istante, non avendo ricevuto quanto richiesto, sollecitava il predetto contratto;
- 5) pur non rispondendo a tale richiesta, la società convenuta provvedeva, in pari data (17 novembre 2014) a richiedere la migrazione al precedente operatore, lasciando l'istante priva della linea voce e dati;
- 6) per tale motivo, al fine di richiedere il ripristino della linea con il precedente operatore, l'istante, il 21 novembre, ricontattava BT Italia;
- 7) in data 2 dicembre 2014, la società inviava, tramite e.mail, il contratto e in data 4 dicembre il richiesto codice di migrazione;
- 8) la società resistente iniziava ad emettere le fatture, nonostante il servizio non fosse attivo;
- 9) nel febbraio 2015, l'istante diffidava nuovamente, tramite raccomandata a/r, la società al ripristino del servizio;
- 10) stante la totale mancanza di informazioni da parte della società BT Italia, l'istante si vedeva costretta ad attivare una nuova utenza, perdendo, in tal modo, la precedente numerazione;
- 11) solamente in data 7 maggio 2015, l'istante veniva contattata da Telecom Italia, che le comunicava l'ordine di rientro da parte di BT Italia.

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

- a. un indennizzo per pratica commerciale scorretta e ingannevole;
- b. un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- c. un indennizzo per sospensione della fonia – adsl per cause amministrative;
- d. lo storno della posizione debitoria;
- e. un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- f. un indennizzo per perdita della numerazione;
- g. il rimborso delle spese di procedura.

La società resistente non si è costituita nel presente procedimento.

2. Motivazione della decisione

Preliminarmente, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda della ricorrente per quel che concerne la richiesta di indennizzo per pratica commerciale scorretta e ingannevole, per incompetenza dell'organo adito a decidere su tali richieste. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

La ricorrente lamenta che, pur non avendo aderito ufficialmente all'offerta della società resistente e non avendo ricevuto, pur se richiesto, copia delle condizioni contrattuali della stessa, la società ha comunque eseguito, o perlomeno iniziato ad eseguire, una procedura di migrazione. 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.

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 (17 novembre 2015) fino al giorno della richiesta di rientro in Telecom Italia (7 maggio 2015), per un totale di 171 giorni, ed è pari a € 5.130,00 (cinquemilacentotrenta/00).

Non può, invece, trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto, dalle stesse affermazioni dell'istante, nessun servizio risulta essere stato attivato. Proprio per tale motivazione risulta, al contrario fondata la richiesta di storno di tutte le fatturazioni emesse dalla società resistente.

Per quel che concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, non risulta esservi stata alcuna risposta alla missiva, inoltrata dall'istante, tramite il proprio legale, il 6 febbraio 2015 e ricevuta dalla società il successivo 12 febbraio. Perciò la richiesta di indennizzo appare meritevole di accoglimento e lo stesso è calcolato ai sensi dell'art. 11 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS., dal 12 febbraio 2015 (decurtati dei 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 6.1 della propria Carta dei servizi, per valutare la fondatezza del reclamo e comunicare l'esito all'utente) al 25 giugno 2015 (giorno in cui si è tenuto il tentativo di conciliazione dinanzi a questo Co.re.com.), e per un totale di 103 giorni, il detto indennizzo è pari a € 103,00 (centotre/00).

Infine, è rigettata la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, in quanto la numerazione non è stata persa, tant'è che la ricorrente è stata contattata dalla società Tim - Telecom Italia, al fine di effettuare il rientro della propria utenza. È stata una scelta dell'istante quella di procedere all'attivazione di una nuova utenza e di non dar seguito al rientro, con la precedente numerazione, in Telecom Italia.

Da ultimo, 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 parziale 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 € 150,00 (centocinquanta/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 (eccetto le richieste di indennizzo per pratica commerciale scorretta e ingannevole, di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e di indennizzo per perdita della numerazione) delle richieste di indennizzo e storno avanzate dalla sig.ra Iacchi I., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società BT Italia;
- 2) La società BT Italia, è tenuta a stornare l'intera posizione debitoria dell'istante e a pagare, in favore della stessa, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 5.130,00 (cinquemilacentotrenta/00), a titolo di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi;
 - b) € 103,00 (centotre/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - c) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) 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;
- 4) 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;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) 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