



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 1/2011

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: - Chiesa XXXX c/ BT Italia XXX

IL PRESIDENTE

giorno 31 gennaio 2011, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, assistita dall'Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;

ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per tutti i ricorsi posti oggi in decisione;

considerato che per la natura provvedimentale delle deliberazioni *de quibus* non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi, anche nella considerazione che la loro approvazione era stata già fissata per la seduta del 19 gennaio 2011, appositamente convocata;

visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;

visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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 27/05/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 6824, con cui la Chiesa XXXXXXXX, rappresentata dal Parroco, Sac. XXXXX ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società BT Italia XXXX, 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. modifiche ed integrazioni;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la nota del 31/05/2010 (prot. n. 4401), 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. 7002 del 08/10/2010) 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 28/10/2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 28/10/2010, in assenza dell'operatore BT Italia (attesa la sua comunicazione del 22/10/2010, di non partecipazione all'udienza medesima);

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

Considerato quanto segue:

1) Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

a ricorrente Chiesa di XXXXXXXX rappresentata dal Parroco, Sac. XXXXXXX, titolare di contratto di abbonamento telefonico con la società BT Italia XXX, con utenza di rete fissa XXXX, ha in corso una controversia con il suddetto gestore e lamenta, in particolare, di avere subito per lunghi periodi (anche 5 mesi) reiterati episodi di malfunzionamento ed interruzione dell'utenza sopra indicata, di avere richiesto all'operatore BT, in conseguenza del lamentato disservizio, l'assegnazione del codice di migrazione per il rientro in Telecom e che detto codice veniva indicato in maniera errata, precludendo, di fatto, all'utente la migrazione verso il nuovo operatore.

Lamenta, altresì, l'arbitraria ed unilaterale trasformazione, da parte del predetto gestore, dell'originario contratto di abbonamento, denominato "Uny Voice" in un nuovo contratto, denominato "Vip Club", con conseguente modifica delle condizioni economiche, e ciò senza alcuna preventiva informazione all'utente, nè autorizzazione da parte dello stesso.

Non essendosi dato alcun seguito ai reclami dell'utente, rispettivamente del 10/11/2009 e del 15/01/2010, in data 01/03/2010 l'istante adiva questo Corecom, depositando istanza di conciliazione nei confronti dell'anzidetto operatore.

In data 08/03/2010, a conclusione del procedimento, veniva redatto verbale di mancata conciliazione, ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, dandosi atto dell'assenza sia dell'operatore BT Italia sia della parte istante, entrambi ritualmente convocati.

Per quanto sopra esposto, la ricorrente Chiesa XXXXXX, nella sua istanza di definizione della controversia – prot. n. 6824 del 27/05/2010 - ha chiesto all'operatore BT Italia, previo accertamento delle relative responsabilità in ordine ai disservizi lamentati dal cliente, come sopra precisati, l'annullamento di tutte le fatture emesse in data 13/10/2009 e contenenti costi fissi relativi al contratto Vip, mai sottoscritto, nè autorizzato, nonchè l'annullamento dell'ulteriore fattura emessa il 18/12/2009, contenente contributi di disattivazione del servizio Vip, e gli indennizzi conseguenti.

2) Valutazioni in ordine al caso in esame.

Si deve preliminarmente prendere atto del comportamento omissivo e contraddittorio della XXX BT Italia nel corso del presente procedimento: la stessa, infatti, per un verso manifestava l'intenzione di gestire direttamente la trattativa con il cliente per un bonario componimento della controversia e, pertanto, dichiarava che non avrebbe partecipato all'udienza di discussione, e per altro verso non rispettava l'impegno assunto e non provvedeva a contattare il cliente. Infatti, il giorno dell'udienza di discussione presso questo Corecom, il ricorrente, presente, ha dichiarato di non essere stato contattato da parte della XXXX BT, e ciò, nonostante l'impegno assunto con questo Corecom; conseguentemente il Responsabile del procedimento ha ritirato il ricorso per la decisione.

Si aggiunga che il gestore convenuto, pur avendone la facoltà, non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva, nè alcun documento probatorio ai fini della valutazione del proprio operato nella presente controversia.

Con riferimento al merito, le contestazioni del ricorrente si incentrano, anzitutto, sul lamentato disservizio da malfunzionamento ed interruzione dell'utenza, protrattosi per molti mesi (circa 5) in assenza di qualsiasi intervento da parte della XXXX BT, ed, in secondo luogo, sulla violazione degli obblighi informativi, in occasione dell'avvenuta variazione contrattuale.

Si richiamano, in proposito, gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera n. 179/03/CSP, in particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, l'obbligo di informazione chiara ed esaustiva verso gli utenti, l'obbligo di trasparenza, lealtà e buona fede nella gestione dei rapporti contrattuali, l'obbligo di risposta ai reclami entro termini prestabiliti dalle carte dei servizi degli operatori.



Comitato Regionale per le Comunicazioni

Stando alle dichiarazioni del cliente, il disservizio tecnico da malfunzionamento dell'utenza, non risulta essere stato risolto dal gestore nei termini previsti dalla sua stessa carta dei servizi, anzi si riscontra una completa mancanza di assistenza in favore del cliente. La carta dei servizi dell'operatore BT Italia prevede, all'art. 5.2, che il gestore provveda alla riparazione dei guasti ed al ripristino del servizio con la massima sollecitudine e, comunque di massima, entro 72 ore. In caso contrario l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dalla stessa carta dei servizi. L'utente afferma che il disservizio si è protratto per circa 5 mesi, nella carenza di qualsivoglia intervento e di assistenza da parte dell'operatore. Va evidenziato come l'operatore, nonostante la facoltà espressamente concessagli dal Corecom nella nota di avvio del presente procedimento, non ha prodotto memorie o documenti a sostegno della propria posizione.

Tale perdurante disservizio, come sopra precisato, ha fatto maturare nell'utente l'intenzione di interrompere il rapporto contrattuale con l'operatore BT, richiedendo l'assegnazione del codice di migrazione per il passaggio ad altro gestore. In proposito l'utente lamenta che il predetto codice gli veniva assegnato dopo lunghe attese e difficoltà, e si appurava errato. Tali affermazioni non risultano in alcun modo contestate dall'operatore, il cui comportamento appalesa una scarsa diligenza e produce un ulteriore danno all'utente, precludendogli, di fatto, il pieno esercizio del diritto di migrare verso altro operatore.

Si deve poi considerare l'ulteriore circostanza, rappresentata dalla variazione contrattuale, disposta unilateralmente dal gestore BT Italia, all'originario contratto di abbonamento del ricorrente, con la conseguente fatturazione di nuovi importi, più onerosi del precedente canone di abbonamento. Il tutto risulta essere avvenuto in palese violazione degli obblighi informativi, posti a carico dei gestori dalla vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali. Tali obblighi informativi sono richiamati e riassunti anche nell'art. 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle variazioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. Diversamente da quanto normativamente previsto, è emerso, invece, che l'operatore qui considerato si è limitato ad apportare modifiche alle condizioni economiche dell'originario contratto stipulato con l'utente, aggiornando gli importi in fattura, senza provvedere ad alcuno degli adempimenti informativi nei confronti dell'utente, come sopra elencati. In proposito occorre anche considerare l'ulteriore circostanza, rappresentata dalla mancanza di qualsivoglia riscontro, da parte dell'operatore, alle contestazioni dell'utente, formulate con un primo reclamo del 10/11/2009 e ribadite nel secondo reclamo del 15/1/2010, entrambi inevasi.

Nella complessiva condotta dell'operatore qui considerato si ravvisa, oltre alla violazione dei fondamentali doveri di correttezza, trasparenza e buona fede, una completa carenza degli obblighi informativi nei confronti dell'utente e la violazione degli obblighi assunti nella stessa carta dei servizi. In ragione di ciò, e considerato che nessuna delle dichiarazioni avanzate dall'utente è stata contestata dall'operatore, che non ha fornito alcun riscontro probatorio per limitare o escludere la propria responsabilità in relazione ai lamentati disservizi, il ricorso di parte istante si ritiene legittimo e fondato.

Considerato che, nel caso di specie, come risulta dalle dichiarazioni rese dall'utente nel corso della presente istruttoria e non contestate dall'operatore, il gestore BT Italia XXXX:

- a) non ha provveduto alla eliminazione dei guasti sull'utenza nei termini di cui alla carta dei servizi dell'operatore;
- b) ha provveduto ad assegnare, con notevole ritardo ed erroneamente, il codice di migrazione all'utente;
- c) ha omesso di notificare allo stesso, nei termini e con le modalità sopra descritte, le variazioni unilaterali all'originario contratto di abbonamento;
- d) ha omesso di rispondere ai reclami dell'utente, in violazione della propria carta dei servizi;

Atteso che la XXXX BT Italia XXXX non ha fornito alcun riscontro probatorio in merito agli inadempimenti suindicati, al fine di escludere o limitare la propria responsabilità in relazione alla presente controversia, anzi ha tentato di procrastinare la risoluzione della questione, perfino in udienza;

Ritenuto che le richieste di parte istante siano, in ragione delle suesposte considerazioni, meritevoli di accoglimento;

Ritenuto, pertanto, che la XXXX BT Italia XXXX debba :

- a) corrispondere alla ricorrente Chiesa XXXXX l'indennizzo per il disservizio da irregolare funzionamento dell'utenza, da computarsi secondo il parametro di cui all'art. 6.2 della carta dei servizi dell'operatore, fissato in euro 5,00 al giorno, per un massimo di 15 giorni e per l'importo complessivo di euro 75,00 (settantacinque/00), ;
- b) corrispondere all'utente l'ulteriore indennizzo, ai sensi della stessa carta dei servizi, liquidato equitativamente in euro 75,00 (settantacinque/00), per l'erronea e tardiva assegnazione all'utente del codice di migrazione;
- c) stornare l'intero importo delle seguenti fatture (R 2009 – XXXX del 13/10/2009, di euro 295,75; R 2009 – XXXX del 13/10/2009, di euro 118,37; R 2009 – XXXX del 13/10/2009, di euro 139,64; R 2009 – XXXX del 13/10/2009, di euro 124,99; R 2009 – XXXX del 13/10/2009, di euro 129,96; R 2009 – XXXX del 13/10/2009, di euro 121,24), emesse in



Comitato Regionale per le Comunicazioni

conseguenza della variazione contrattuale, disposta unilateralmente dall'operatore, in violazione degli obblighi informativi prescritti dalla vigente disciplina di settore;

- d) stornare l'intero importo della fattura n. XXXX del 18/12/2009, di euro 200,00 (duecento/00), non dovuta dall'utente, in quanto emessa a seguito dell'esercizio del diritto di recesso, conseguente alla su richiamata variazione contrattuale;
- e) corrispondere all'utente l'ulteriore indennizzo per mancata risposta ai reclami da parte dell'operatore BT Italia, ai sensi degli artt. 6.1 e 6.2 della carta dei servizi, stabilendo che, constatata, nel caso di specie, l'assoluta carenza di ascolto da parte dell'operatore qui considerato, si debba prescindere dal limite massimo di 15 giorni fissato dalla stessa carta dei servizi e che, pertanto, tale indennizzo vada commisurato alla durata del pregiudizio subito, per l'importo di euro 5,00 al giorno, per il periodo dal 10/11/2009, data del primo reclamo (con abbattimento dei primi 30 giorni), al 28/10/2010, data dell'udienza di discussione della presente controversia, per complessivi 265 giorni lavorativi e per l'importo totale di euro 1.325,00 (milletrecentoventicinque/00);

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

Ritenuto equo liquidare, 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 e dilazionatorio tenuto dall'operatore BT Italia nel corso del procedimento di conciliazione e 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;

DELIBERA

- 1) La XXX BT Italia XXX è tenuta a liquidare in favore della ricorrente Chiesa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX rappresentata dal Parroco, Sac XXXXXXX, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) l'indennizzo per il disservizio da irregolare funzionamento dell'utenza, da computarsi secondo il parametro di cui all'art. 6.2 della carta dei servizi dell'operatore, fissato in euro 5,00 al giorno, per un massimo di 15 giorni e per un importo complessivo di euro 75,00 (settantacinque/00);
 - b) l'ulteriore indennizzo, liquidato equitativamente in euro 75,00, (settantacinque/00) per l'erronea e tardiva assegnazione all'utente del codice di migrazione;
 - c) stornare l'intero importo delle seguenti fatture (R 2009 – XXXX del 13/10/2009, di euro 295,75; R 2009 – XXXX del 13/10/2009, di euro 118,37; R 2009 – XXXX del 13/10/2009, di euro 139,64; R 2009 – XXXX del 13/10/2009, di euro 124,99; R 2009 – XXXX del 13/10/2009, di euro 129,96; R 2009 – XXXX del 13/10/2009, di euro 121,24), emesse in conseguenza della variazione contrattuale, disposta unilateralmente dall'operatore, in violazione degli obblighi informativi prescritti dalla vigente disciplina di settore;
 - d) stornare l'intero importo della fattura n. XXXXX del 18/12/2009, di euro 200,00 (duecento/00), non dovuta dall'utente, in quanto emessa a seguito dell'esercizio del diritto di recesso, conseguente alla suddetta variazione contrattuale;
 - e) liquidare l'ulteriore indennizzo per mancata risposta ai reclami da parte della XXXX BT Italia, ai sensi degli artt. 6.1 e 6.2 della carta dei servizi dell'operatore, per l'importo di euro 5,00 al giorno, per il periodo dal 10/11/2009 (con abbattimento dei primi 30 giorni) al 28/10/2010, per complessivi 265 giorni lavorativi e per la somma di euro 1325,00 (milletrecentoventicinque/00);
- 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) La società BT Italia è tenuta a 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 da essa stessa tenuto nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;
- 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.;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

- 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 XXXX 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.

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.

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale