

**Co.Re.Com. Cal/Ri**

**DELIBERAZIONE N. 156**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Sindacato Nazionale xxx di Reggio Cal. c/ BT Italia xxx**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 24/09/2012, 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. Calabria;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

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- Co.re.com." 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.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 Co.Re.Com. 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";

l'istanza del 13 febbraio 2012, acquisita al prot Co.Re.Com. Calabria n. 7318, con cui il Sindacato Nazionale xxx di Reggio Calabria, in persona del legale rappresentante pro-tempore Caccamo xxx ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la società Bt Italia xxx, 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. modif. ed int.;

la nota del 20 febbraio 2012 (prot. n. 8650), 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;

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

dato atto che nessuna delle parti ha richiesto l'udienza di discussione;

considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'utente Caccamo xxx, nella qualità di legale rappresentante del Sindacato Nazionale xxx di Reggio Calabria, ha promosso, dinanzi a questo Co.Re.Com., un procedimento di conciliazione nei confronti della società BT Italia xxx. La conciliazione si è conclusa ai sensi dell'**art. 8, co. 3, del Regolamento**, in quanto il gestore non ha comunicato la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa.

Il 13 febbraio 2012, l'istante ha domandato la definizione della controversia.

Il ricorrente si è lamentato dell'arbitraria attivazione di servizi telefonici da parte di BT Italia xxx affermando quanto di seguito esposto:

- a) il 12 dicembre 2010, ha stipulato con l'operatore resistente un contratto telefonico per la sola utenza residenziale (*rectius*: linea fissa).
- b) Il 2 agosto 2011, il ricorrente è stato contattato dalla società BT per l'adesione ad una nuova offerta inerente sia l'utenza residenziale che quella mobile. Prima di prestare il proprio consenso, il sig. Caccamo ha chiesto l'invio del modulo contrattuale cartaceo e la documentazione di corredo, al fine di valutare la convenienza economica dell'affare. Ricevuta la documentazione, ha deciso però di non stipulare il contratto. Nonostante ciò, i servizi sono stati comunque arbitrariamente attivati ed a nulla sono valse le comunicazioni di cessazione inviate al gestore.
- c) Successivamente l'utente ha ricevuto un pacco postale contenente tutto l'occorrente per la navigazione in internet. Il 10 settembre 2011, poi, ha provveduto a sue spese a restituire al gestore il pacco *ut supra* ed ha contestualmente proposto un reclamo attraverso cui ha espresso le sue rimostranze per l'ingiustizia e l'arbitrarietà dell'attivazione subita.
- d) In seguito, il ricorrente ha inviato formale disdetta, con richiesta di portabilità verso H3G, rimasta inevasa.

- e) Nonostante gli abusi subiti, l'utente ha saldato - su invito degli addetti del call center - tutte (*rectius*: quasi) le fatture emesse da BT, attendendo vanamente il rimborso prospettato dagli agenti dell'operatore.
- f) Il sig. Caccamo ha ricevuto, poi, la fattura n. xxx del 13 novembre 2011, con cui è stato invitato a pagare la somma di € 605,46, a titolo di traffico effettuato nel periodo compreso tra l'1 ottobre 2011 e il 31 ottobre 2011 ed ha saldato la fattura n. xxx del 13 ottobre 2011 (di € 187,75) che alla luce dell'esposizione dei fatti è da ritenersi illegittimamente emessa e non dovuta.
- g) Da ultimo, è pervenuta all'utente la fattura n. xxx di € 105,63.

L'istante, pertanto, ha domandato all'uopo:

- 1) il riconoscimento dell'indennizzo di € 1.500,00, per l'attivazione di servizi non richiesti;
- 2) lo storno delle fatture n. xxx di € 605,46 e n. xxx di € 105,63;
- 3) il rimborso delle spese di procedura.

Bt italia xxx è rimasta contumace.

Con due note, questo Co.re.com. ha domandato alle parti - ai sensi dell'**art. 18 delibera 173/07/CONS** - ulteriori chiarimenti, invitandole a precisare la data iniziale del rapporto e a depositare la copia delle fatture n. xxx di € 605,46, xxx di € 105,63 e xxx di € 187,75. Solo la seconda richiesta è stata evasa, sebbene in forma incompleta, attraverso la produzione di una sola pagina tra le quattro presenti in ognuna delle tre fatture. La prima istanza, invece, non ha trovato alcun riscontro.

### 1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'**art. 14 del Regolamento** ed è pertanto procedibile.

### 2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono fondate e meritano accoglimento nei limiti del dispositivo.

#### 2.1 Sull'attivazione di un servizio non richiesto.

L'utente, come visto, lamenta l'attivazione di servizi telefonici non richiesti.

L'operatore, invece, nonostante la rituale comunicazione dell'avvio del procedimento è rimasto contumace.

Orbene, l'indagine diretta ad accertare eventuali responsabilità non può prescindere dall'analisi della normativa di riferimento. A tale proposito, come espresso in più occasioni dall'Agcom, "per l'attivazione di un servizio di comunicazione elettronica vale il principio generale per il quale l'operatore, prima di erogare il servizio, deve acquisire il consenso inequivoco del titolare della linea telefonica". In mancanza, l'**art. 3, allegato A, delibera n. 664/06/CONS**, espressamente recita: "**ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo**, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente.

Nella fattispecie *de qua* le affermazioni dell'utente sono rimaste senza contestazione, sicché in assenza di prova contraria e vista l'esibizione di un estratto delle fatture da cui emerge la fornitura dei due servizi contestati, l'attivazione arbitraria - in forza di un orientamento consolidato - può ritenersi comprovata.

Pertanto, si riconosce al ricorrente un indennizzo per l'attivazione non richiesta dei servizi voce su linea telefonica mobile e adsl su linea fissa secondo la misura individuata al successivo capo 3.

### 2 Indennizzi, rimborsi e storni.

La domanda di storno trova parziale accoglimento.

L'utente non ha provato, come avrebbe dovuto, in quale misura incida il servizio adsl sulla voce di costo "servizi voce e dati", riportata nel dettaglio della bolletta, avente natura di corrispettivo per la fornitura sia del servizio di fonia su linea fissa - legittimamente vigente tra le parti - sia per il servizio adsl, arbitrariamente attivato. In tal senso questo Co.re.com. non può sanare la mancanza di una prova gravante sul ricorrente.

Andranno stornate, invece, **le voci inerenti i servizi Bt mobile** dalle fatture n. xxx di € 605,46, xxx di € 105,63 e xxx di € 187,75. Ai sensi dell'art. 3 della delibera Agcom 664/06/CONS all'operatore non spetta alcun compenso per la fornitura di servizi non richiesti e, quindi, quanto fatturato con riferimento a tali linee deve essere stornato e/o rimborsato all'istante. Ove le fatture siano state saldate, infatti, andrà corrisposto il rimborso delle somme richieste a tale titolo.

All'utente dovrà, poi, essere corrisposto un indennizzo per l'attivazione non richiesta di due servizi, dati su linea fissa e voce su linea mobile. A tale proposito, l'art. 8, co.1, della delibera 73/11/CONS espressamente recita: *"Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione"*.

Circa l'arco temporale indennizzatorio, il giorno di attivazione di entrambi i servizi non può che essere successivo al 2 agosto 2011 ed è, verosimilmente, precedente o contestuale alla data del 10 settembre 2011, ovvero al giorno in cui è pervenuto all'utente il kit spedito da BT per la navigazione in internet. In assenza di ulteriori elementi, dunque, il *dies a quo* è rinvenuto nel 10 settembre 2011 per entrambi i servizi.

Diverso è invece il *dies ad quem*. Per l'attivazione di un servizio non richiesto su linea mobile va individuato nel 31 ottobre 2011. Gli addebiti in fattura per l'utenza mobile proseguono sino ad ottobre, cessando con la bolletta di novembre. Pertanto, in mancanza di prova contraria, l'arbitraria attivazione si è conclusa nel mese di ottobre 2011. Diversamente, per l'attivazione non richiesta del servizio dati l'erogazione è proseguita, come riscontrabile dalle fatture depositate. Perciò, sempre in assenza di prova contraria ed in conformità ad un orientamento definitorio consolidato, il termine finale è individuato nella data di presentazione dell'istanza di definizione (13 febbraio 2012).

All'utente dovrà, dunque, essere riconosciuto l'indennizzo di:

**€ 780,00 (settecentottanta/00)**, per 156 giorni di arbitraria attivazione del servizio internet;

**€ 255,00 (duecentocinquantacinque/00)**, per 51 giorni di arbitraria attivazione del servizio voce sulla telefonia mobile.

Come da orientamento consolidato, il calcolo dell'indennizzo, si conforma altresì ai principi di proporzionalità ed adeguatezza, che presuppongono una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito.

### **3 Sulle spese di procedura.**

L'art. 6 del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* e che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*.

A tale proposito, l'accoglimento dell'istanza, il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, conducono a riconoscere all'istante - in conformità a quanto previsto dall'**articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS** - l'importo di **€ 100,00 (cento/00)**, a titolo di rimborso spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria, 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. Alessandro Mangano, nell'odierna seduta; All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, della domanda proposta dal Sindacato Nazionale xxx di Reggio Calabria.

La società BT Italia xxx, è tenuta a stornare e/o rimborsare parzialmente le fatture n. xxx di € 605,46, xxx di € 105,63 e xxx di € 187,75, per le voci individuate nell'apposito capo.

La società BT Italia xxx, è tenuta, altresì, a riconoscere e versare all'istante, attraverso assegno bancario e/o bonifico:

- 1) € 780,00 (settecentottanta/00), per 156 giorni di arbitraria attivazione del internet;
- 2) € 255,00 (duecentocinquantacinque/00), per 51 giorni di arbitraria attivazione del servizio voce sulla telefonia mobile;
- 3) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese di procedura.-

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'**articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/O3/CSP**.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale, 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 69/2009.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica 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 giorni dalla notifica del medesimo.

I COMPONENTI

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

IL PRESIDENTE

f.to Prof. Alessandro Mangano

V. Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
f.to Avv. Rosario Carnevale