

Co.Re.Com. Cal./FG

## DELIBERAZIONE N. 166

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -xxx di Granato xxx c/BT ITALIA xxxx

### 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 ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

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 12 marzo 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 12728, con cui la xxx ne ha chiesto l'intervento 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 20 marzo 2012, prot. n. 14057, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio 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;

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La xxxx, di xxxx, ha dichiarato di aver aderito telefonicamente, in data 30 settembre 2011, alla proposta di abbonamento "Vip Suite Club", avanzata da BT Italia, relativa all'utenza telefonica xxxx, afferente all'immobile in cui ha sede la Ditta predetta.

Tuttavia, allorché il 5 ottobre 2011 ha ricevuto (a mezzo e-mail) le condizioni contrattuali, ha riscontrato una diversità rispetto a quelle descritte telefonicamente dall'anzidetto gestore telefonico.

Lo stesso giorno, con racc. a/r, l'utente ha inviato a BT (entro il termine di 10 giorni previsto) richiesta di recesso dal contratto in discorso.

La ricorrente ha specificato, inoltre, che l'operatore, ancor prima dello scadere dei 10 giorni previsti per il recesso, non solo ha avviato la procedura di migrazione dal gestore Telecom, ma non l'ha neppure bloccata, nonostante la richiesta di recesso.

Cosicché, dal 27 ottobre 2011 è stato privato del servizio di linea fissa, con gravi ripercussioni alla propria attività commerciale.

La condotta tenuta da Bt ha determinato la ricorrente a recedere dal contratto ed a rientrare in Telecom il 14 novembre 2011, adoperandosi a tal fine ad inviare al recipient il codice di migrazione, per la relativa procedura.

In seguito, la ricorrente ha appreso da Telecom che BT impediva il rientro, non liberando la linea telefonica

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso, in data 25 novembre 2011, davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione conclusosi con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore. Ha richiesto, anche, l'emissione di un provvedimento d'urgenza, al fine di ottenere l'immediato rilascio della linea telefonica da parte di Bt.

Con provvedimento del 6 dicembre 2011, il Co.Re.Com. ha disposto che Bt mettesse in atto tutte le procedure tecniche-amministrative-gestionali per garantire la riattivazione dell'utenza n. xxxx., previa migrazione con n.p. e rientro in Telecom, a seguito di recesso esercitato ai sensi dell'art. 64 del Codice del Consumo.

Stante il perpetrarsi del disservizio subito, l'utente ha richiesto a Telecom l'attivazione di un numero provvisorio, xxxx, al fine di consentire il contatto con i terzi, i quali sarebbero stati dirottati al vecchio numero dell'utente.

La linea relativa all'utenza xxx è stata riattivata il 20 dicembre 2011.

Il 12 marzo 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente nel ribadire le proprie doglianze, ha richiesto a questo Co.Re.Com. la corresponsione di un congruo indennizzo per i disagi subiti, quantificato "nella somma forfettariamente determinata in € 20.000,00 o di quella diversa somma, maggiore e o minore, per come verrà ritenuta congrua".

BT non ha controdedotto ai rilievi sollevati dall'odierna ricorrente.

### Motivi della decisione

#### 1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che l'operatore convenuto non ha partecipato all'udienza di conciliazione.

#### 2 Riguardo al merito.

## 2.1 Con riferimento all'interruzione dei servizi e al ritardo nel rientro in Telecom

Preliminarmente, ai fini di una corretta disamina della vicenda oggetto della presente controversia, è opportuno precisare che il regolamento "recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", approvato con delibera 664/06/CONS, all'art. 2, comma 5, dispone "che la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1,2,3,4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche gli oneri di cui al comma seguente"; il successivo art. 6 del Regolamento prevede, altresì, che "prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e art. 53 codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art. 3 e dell'art. 57 codice consumo."

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per via telefonica. Infatti, solo mediante apposito documento scritto il consumatore può verificare che l'offerta proposta sia meno conveniente rispetto a quanto prospettato per telefono dall'operatore, potendo esercitare, quindi, il proprio diritto al ripensamento.

All'uopo, è opportuno evidenziare che la società intestataria dell'utenza, al momento della ricezione del contratto ne ha prontamente contestato la validità, esercitando il diritto di recesso.

In effetti, l'utente ha avuto contezza della proposta di fornitura del servizio telefonico il 5 ottobre 2011, al momento della ricezione, a mezzo e-mail, del contratto ed ha inviato, lo stesso giorno (senza far trascorrere i 10 giorni previsti per l'esercizio del diritto), mediante raccomandata, formale richiesta di recesso (circostanza non contestata dall'operatore). A ciò si aggiunge che BT non ha prodotto memorie.

Per di più, l'interruzione dei servizi intervenuta il 27 ottobre 2011, nonostante il recesso, il ritardo nel rilascio della linea telefonica, nonostante il provvedimento d'urgenza, adottato da questo organismo il 6 dicembre 2011 (l'utenza è stata riattivata il 20 dicembre 2011), rappresentano la non corretta procedura negoziale tenuta dal gestore, facendo emergere la responsabilità in capo a BT, per quanto lamentato dall'istante.

Il rapporto contrattuale intercorso tra le parti, quindi, può ritenersi illegittimamente instaurato, atteso che l'utente si è attenuto al disposto dell'art. 5 della delibera 664/06/CONS, recedendo nel termine di dieci giorni, dal ricevimento delle condizioni contrattuali.

Alla luce di tali considerazioni, questo Comitato ritiene che vada riconosciuto al ricorrente l'indennizzo per ritardato rientro in Telecom e per l'interruzione dei servizi dal 27 ottobre al 20 dicembre 2011.

## 2.2 Con riferimento agli indennizzi

Per quanto rilevato nel punto sub 2.1, ai fini di una corretta determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità, rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, affinché da tale inadempimento non discendano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In conclusione, considerata la durata dell'interruzione dei servizi (dal 27 ottobre al 20 dicembre 2011), considerato, altresì, il ritardo nel rilascio della linea telefonica e, dunque, il ritardo nel rientro in Telecom, considerata, anche, la tipologia di contratto (business), si ritiene equo liquidare l'indennizzo in misura pari a € 600,00 (seicento/00).

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito dell' 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.

## 3 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 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".

Nel caso di specie, poiché l'operatore oltre a non aver aderito all'udienza di conciliazione, ha tenuto una condotta poco corretta, si ritiene equo liquidare € 150,00 per le spese della procedura di definizione.

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;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

#### DELIBERA

- 1) L'operatore BT Italia xxx, per quanto in parte motiva, è tenuto a liquidare in favore della xxxx, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di:
  - a) € 600,00 (seicento/00), a titolo di indennizzo per ritardo nel rientro in Telecom, con interruzione dei servizi dal 27 ottobre 2011 al 20 dicembre 2011;
  - b) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per la procedura di definizione;
- 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) 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.;
- 4) 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) 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 Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società BT Italia xxx è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. 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 D. Lgs. 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.

I Componenti  
f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

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

Il Presidente  
Prof. Alessandro Manganaro