

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 4/2011

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA:
XXXXXXXXXXXX di Varone XXXXXXXXXXXX c/ BT Italia XXXX

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 28/05/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 6933, con cui l'agenzia XXXXXXXXXXXX "XXXXX", corrente in XXXX (RC), di Varone XXXX ha chiesto l'intervento del Corecom 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. modifiche ed integrazioni;

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la nota del 07/06/2010 (prot. n. 4522), 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. 7000 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, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

1) **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La ricorrente XXXXXXXXXXXX "XXXXXX" di Varone XXXXX ha rappresentato di avere in corso una controversia con la società BT Italia XXX; in particolare, l'istante dichiara di avere stipulato, in data 29/04/2009, un contratto telefonico con la predetta società, aderendo all'offerta "Vip Club/BT All Inclusive – profilo All in One", in base alla quale venivano attribuiti due numeri di telefono (XXXXXX – XXXXXX). Conseguentemente, l'utente dichiara di avere iniziato a comunicare al pubblico tali suddetti numeri telefonici, provvedendo anche alla stampa di *brochure*, volantini e biglietti da visita. Dichiara, altresì, che dopo circa due mesi dalla data del contratto, il numero precedentemente assegnato (XXXXXXX) veniva sostituito, dal predetto gestore, con un altro numero telefonico, senza alcun preavviso, e che, pertanto, ne derivava un rilevante pregiudizio, a causa dei perduti contatti con la clientela e per le spese pubblicitarie già sostenute.

Inoltre, l'istante ha dichiarato di avere subito, in data 27/04/2010, l'interruzione improvvisa delle linee telefoniche, con conseguente impossibilità di utilizzare il servizio voce, il servizio internet e la posta elettronica per le necessità connesse alle attività dell'agenzia immobiliare qui considerata e di avere, pertanto, dovuto fare ricorso a strumenti alternativi per mantenere i contatti con i propri clienti.

Con istanza del 29/04/2010, la predetta agenzia immobiliare adiva questo Corecom, chiedendo l'avvio del procedimento per l'espletamento del tentativo di conciliazione. In data 17/05/2010 veniva redatto il verbale di mancata conciliazione, ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie, di cui alla delibera Agcom 173/07/Cons.

Per quanto sopra esposto, la ricorrente XXXXX di Varone XXXX, nella suindicata istanza di definizione della controversia (prot. n. 6933 del 28/05/2010), ha chiesto:

- 1) l'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce ed internet delle utenze mobili interessate;
- 2) l'indennizzo per il disservizio consistente nella sostituzione arbitraria di uno dei due numeri di telefono di rete mobile, assegnati dal predetto gestore al momento della stipulazione del contratto, oltre alle spese per la presente procedura.

Il gestore BT ha fatto pervenire una propria memoria difensiva in cui respinge gli addebiti a proprio carico in relazione ai fatti contestati, sia con riferimento alle interruzioni del servizio voce e di internet, lamentate dal cliente, sia con riferimento all'attivazione di un numero di utenza diverso da quello concordato all'atto della stipulazione.

In particolare, la società convenuta precisa che il servizio BT Mobile Voce, relativo all'offerta commerciale ITCOMN-S-000391, risulta, da copia contratto, essere stato richiesto in MNP (mobile number portability) della sim XXXXXXXX; che il servizio è stato attivato solo sulla sim XXXXXXXX, in quanto la sim XXXXXXXX non risulta attiva.

Il servizio BT Mobile Voce, relativo all'offerta commerciale ITCOMN-S-000405, risulta attivato, come richiesto in fase di stipulazione, in MNP della sim 348/6819776.

Ciò premesso, il predetto operatore non ritiene sussistente alcuna responsabilità in relazione ai fatti contestati dal cliente.

2) **Valutazioni in ordine al caso in esame.**

Si premette che nel giorno dell'udienza di discussione, fissata dinanzi a questo Corecom il 28/10/2010, si è presentata la sola parte istante, a mezzo di un proprio procuratore, e che la società convenuta, rimasta assente, ha fatto pervenire una nota con cui informava che non avrebbe presenziato all'udienza medesima.

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Con riferimento al merito della controversia si osserva:

1) il cliente lamenta di avere subito l' interruzione del servizio voce e del servizio internet relativo alle utenze di rete mobile utilizzate per le esigenze connesse alla propria attività lavorativa. In proposito la carta dei servizi dell'operatore BT Italia prevede che la riparazione dei guasti ed il ripristino dei servizi debba avvenire entro il più breve termine e, comunque, entro 72 ore. In caso contrario, l'operatore si impegna ad erogare un indennizzo secondo l'art. 6.2 della stessa carta dei servizi.

Nel caso di specie, stando alle dichiarazioni della parte istante, che afferma di avere subito l'interruzione del servizio voce e del servizio internet alle due utenze mobili per due giornate lavorative, rispettivamente il 27 ed il 28/4/2010, non sussistono le condizioni per la corresponsione di un indennizzo secondo la carta dei servizi dell'operatore considerato. Si aggiunga che, in proposito, la società convenuta respinge gli addebiti, ritenendo che alcuni disservizi sono fisiologici e comunque contemplati anche nelle condizioni contrattuali. Tuttavia, se si ha riguardo alla natura dell'attività svolta dall'odierna ricorrente, che – come essa stessa dichiara – si occupa di compravendita immobiliare, non ci si può esimere dal considerare che l'interruzione improvvisa ed inaspettata del servizio voce e del servizio internet, sia pur breve, abbia arrecato un pregiudizio all'attività stessa. Pertanto, si ritiene equo poter accogliere la richiesta di indennizzo della parte istante, che pare ragionevole, sia per la natura dell'attività svolta, sia perchè, in applicazione del principio di cui all'art. 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP, l'indennizzo da corrispondere agli utenti deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato.

2) Quanto all'ulteriore disservizio lamentato dall'utente, rappresentato dall'assegnazione di un numero di utenza diverso da quello assegnato in fase di stipula contrattuale, si rileva, in proposito, una totale divergenza nelle rispettive dichiarazioni delle parti: per un verso il gestore fornisce gli estremi delle offerte commerciali proposte all'utente, chiarendo che i servizi in oggetto erano stati richiesti in modalità MNP (mobile number portability) su due sim (XXXXXX- XXXXX) e che il servizio è stato attivato solo sulla sim XXXXXX, essendo l'altra non attiva.

Per altro verso l'utente sostiene che il contratto stipulato con BT Italia avesse ad oggetto due numeri telefonici (XXXXXX – XXXXXXX), dei quali solo il primo risulta essere stato attivato; il secondo risulta essere stato sostituito dal gestore, dopo circa due mesi dalla stipulazione del contratto, quando l'utente aveva ormai provveduto a darne comunicazione alla propria clientela.

Viene qui in considerazione l'omissione degli obblighi informativi, secondo criteri di chiarezza e trasparenza contrattuale, nei confronti dell'utente in fase di stipulazione del contratto. Infatti, stando alle divergenti dichiarazioni delle parti, non risulta che l'utente sia stato debitamente informato in modo chiaro, esatto e completo, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, sulle effettive condizioni contrattuali e sui contenuti delle offerte commerciali proposte dall'operatore qui considerato. Tale obbligo informativo, di chiarezza e trasparenza contrattuale, è assunto dalla stessa società BT Italia nella propria carta dei servizi, all'art. 4.

Benchè la richiamata carta dei servizi dell'operatore BT Italia non contempli l'indennizzo da carenza informativa, si ritiene equo utilizzare, in via analogica, il parametro di riferimento di euro 5 al giorno, previsto dall'art. 6.2 della stessa per le altre ipotesi di disservizio.

Alla luce delle suesposte considerazioni si ritiene di poter accogliere le richieste di indennizzo dell'utente.

Considerato che, come risulta dall'istruttoria, la ricorrente XXXXX XXXXX "XXXXXX" ha subito una interruzione di due giorni del servizio voce e del servizio internet delle due utenze mobili relative al contratto di abbonamento stipulato con l'operatore BT Italia e che, avuto riguardo alla natura dell'attività svolta dalla ricorrente, la stessa ha diritto all'indennizzo per i disservizi suddetti, liquidato in complessivi euro 40,00 (quaranta/00), secondo il parametro di euro 5,00 al giorno della carta dei servizi dell'operatore;

Rilevato che, come emerge dalle divergenti dichiarazioni delle parti, acquisite nel corso dell'odierno procedimento, non risulta che l'utente sia stato debitamente informato in modo chiaro, esatto e completo delle condizioni contrattuali e dei contenuti delle offerte commerciali proposte dall'operatore BT Italia, e che, pertanto, abbia diritto ad un ulteriore indennizzo, che si ritiene equo liquidare in complessivi euro 75,00 (settantacinque/00);

Ritenuto equo liquidare, altresì, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00), in considerazione del comportamento tenuto dalle parti 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;



Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA

- 1) L'operatore BT Italia XXX è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. Varone XXX, titolare dell'XXXX denominata XXXXXX "XXXXX", corrente in XXXX (RC), mediante assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, a titolo di indennizzo:
 - euro 40,00 (quaranta/00) per l'interruzione di due giorni del servizio voce e del servizio internet delle due utenze mobili relative al contratto di abbonamento stipulato con l'operatore BT Italia;
 - euro 75,00 (settantacinque/00), per la carenza di informazioni contrattuali, rese dal gestore suindicato, all'atto della stipulazione del contratto;
 - liquidare l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura relative all'odierna controversia;
- 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 decreto legislativo 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 Corecom 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 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