



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 44

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Diodati xxxx c/ BT Italia

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 08.07.2011, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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- 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 20/12/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 12385, con cui il Sig. ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società BT Italia, 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.;

Vista la nota del 24/12/2010 (prot. n. 9031), 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. 9999 del 24/2/2011) 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 10/3/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 10/3/2011, 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:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il ricorrente, , titolare dell'utenza di rete fissa n. , riferisce di essere stato contattato telefonicamente, in data 13/11/2008, da una consulente BT Italia per una proposta commerciale, denominata "VIP GO EASY". Ritenendola vantaggiosa, l'istante provvedeva a farsi inviare ed a sottoscrivere la scheda di adesione, ritrasmettendola all'operatore, a mezzo e-mail, con la chiara intenzione di trasferire la propria utenza (servizio voce + ADSL) dal precedente gestore Telecom al nuovo operatore BT Italia alle condizioni prospettate in sede di proposta commerciale. Tuttavia l'istante riferisce che, in data 14/1/2009, presso il proprio studio professionale, un tecnico BT provvedeva all'attivazione di 4 linee telefoniche. Il ricorrente contestava immediatamente l'accaduto, asserendo di non aver mai richiesto le 4 utenze telefoniche, tuttavia ne permetteva l'installazione, al solo scopo di mantenere attiva la linea, dal momento che i servizi offerti da Telecom erano stati, nel frattempo, disattivati. Infatti, se avesse rifiutato il collegamento con BT, la linea in questione sarebbe rimasta totalmente inattiva, con grave pregiudizio per la propria attività professionale. L'istante provvedeva tempestivamente ad inoltrare all'operatore, mediante posta certificata, un primo reclamo, in data 19/1/2009; nel reclamo dichiarava testualmente di avere richiesto il passaggio a BT Italia per una sola linea telefonica, in luogo delle 4 attivate dall'operatore. In seguito l'utente, contattando il servizio clienti dell'operatore suddetto, apprendeva che non sarebbe stato possibile disattivare le tre linee non richieste e che BT Italia era in possesso di un contratto, sottoscritto dallo stesso cliente, per

l'attivazione di 4 linee telefoniche. (Con successiva memoria del 20/12/2010, acquisita agli atti, l'utente ha chiarito che il costo mensile dei servizi offertigli dall'operatore BT Italia non corrispondeva al canone di 23,00 euro, prospettato inizialmente nella proposta commerciale, ma risultava pari ad euro 72,00. Inoltre, risultavano addebitati in fattura ulteriori importi non preventivati, per euro 150,00 a titolo di costi di installazione delle apparecchiature). L'utente, pertanto, in mancanza di un esemplare del contratto, richiedeva ed otteneva copia del contratto in possesso di BT e ne deduceva che lo stesso risultava contraffatto, dal momento che esso stesso non lo aveva mai né letto, né approvato, né tanto meno sottoscritto (in proposito, nella su ricordata memoria del 20/12/2010, l'utente arriva ad ipotizzare che la propria firma, apposta unicamente sulla scheda di adesione del 13/11/2008, possa essere stata copiata ed apposta digitalmente sul contratto). Disconoscendo, pertanto, la genuinità del contratto di abbonamento in possesso dell'operatore, l'istante provvedeva a revocare l'autorizzazione bancaria di addebito sul proprio conto corrente delle fatture emesse da BT Italia ed, in data 25/2/2009, inoltrava, per il tramite di un legale, un formale reclamo al predetto operatore, con contestuale richiesta/diffida di disattivazione dei servizi e ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali esistenti con il precedente operatore Telecom. Successivamente, in data 19/5/2009, l'utente veniva contattato da un incaricato di BT Italia, il quale, ammettendo la non regolarità del contratto di abbonamento, proponeva la disattivazione dei servizi offerti nel contratto, senza tuttavia garantire il ripristino della situazione *quo ante*, o, in alternativa, la fornitura di tre linee telefoniche, incluso il servizio ADSL, con uno sconto del 50% sul canone mensile. Tale ultima proposta veniva accolta dall'utente al solo scopo di evitare l'interruzione dei servizi, tuttavia ad essa non faceva seguito alcun impegno formale da parte dell'operatore BT Italia.

Nei giorni 30/6/2009 e 02/07/2009, previo preavviso di sospensione, l'operatore procedeva, altresì, alla disattivazione, rispettivamente, del servizio voce e dell'ADSL dell'odierno ricorrente, pur continuando ad emettere fatture (dal mese di luglio 2009 al mese di luglio 2010), con addebiti per servizi non resi e costi di disattivazione. L'istante reiterava il reclamo all'operatore in data 25/9/2010, rinnovandogli la richiesta di un intervento che fosse risolutivo. Perdurando i disservizi e l'inerzia di BT Italia, l'utente depositava istanza per tentativo di conciliazione, il cui procedimento si concludeva, in data 07/12/2010, con esito negativo per mancata adesione del gestore alla procedura conciliativa. L'utente riferisce di essere stato contattato, successivamente alla conciliazione, da un incaricato dell'operatore BT Italia, e di avere ricevuto una proposta transattiva, che, tuttavia, aveva ritenuto di non accettare, perchè insoddisfacente. Infine, l'utente depositava istanza di definizione della su riferita controversia, con richiesta al Corecom di condanna dell'operatore BT Italia:

- al ripristino, a propria cura e spese, delle condizioni tecniche pre-esistenti il contratto di abbonamento *de quo* (o, in alternativa, una somma a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione);
- alla corresponsione degli indennizzi per la sospensione del servizio voce e del servizio ADSL;
- agli ulteriori indennizzi per mancata gestione dei reclami,

il tutto, per un complessivo ammontare di euro 12.055,00, salva futura azione presso l'Autorità Giudiziaria ordinaria per il riconoscimento del maggior danno.

L'istante chiede, inoltre, l'annullamento di tutte le fatture illegittimamente emesse dall'operatore BT Italia nel periodo considerato, nonché il rimborso delle spese di procedura.

Il gestore BT Italia non si è avvalso della facoltà di depositare memorie e documenti agli atti dell'odierno procedimento.

Il giorno dell'udienza di discussione, tenutasi il 10/3/2011, si è presentato innanzi al Corecom il solo utente, ; nessuno per l'operatore BT Italia. In quell'occasione parte ricorrente ha insistito per l'accoglimento integrale delle proprie richieste, come formulate nell'atto introduttivo e nella

memoria di difesa del 20/12/2010. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'utente insiste affinché l'indennizzo venga quantificato con espresso riferimento a ciascuno dei tre reclami, in quanto gli stessi sarebbero, a suo dire, relativi a fattispecie tutte diverse tra loro. Deduce, altresì, che l'operatore, rimasto contumace, non ha provato l'esistenza del contratto, nè ha fornito alcuna prova idonea a ribaltare le avverse pretese di parte ricorrente. Conclude ed insiste per l'accoglimento integrale dell'odierno ricorso.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

A differenza del ricorrente, che ha partecipato attivamente alle udienze tenutesi innanzi a questo Corecom, l'operatore BT Italia ha, invece, rinunciato a presenziare alle stesse, sebbene ritualmente convocato, nè si è avvalso della facoltà di difendere la propria posizione, rinunciando a depositare, agli atti dell'odierno procedimento, memorie di difesa e/o documentazione probatoria.

2. Riguardo al merito.

Occorre, anzitutto, verificare se tra le parti si sia perfezionato il contratto di abbonamento di cui in premessa, conformemente all'offerta commerciale prospettata dall'incaricato di BT Italia in data 13/11/2008. Stando alle dichiarazioni del ricorrente, nel caso in esame, è stato concluso un contratto "a distanza" di fornitura di servizi di comunicazione elettronica, che, per dirsi perfezionato, è soggetto agli adempimenti di cui all'art. 53 del Codice del Consumo (D.lgs. 6/9/2005, n.206) ed all'art. 2, commi 6 e 7 della delibera Agcom n. 664/06/Cons, all. A. Ai sensi del comma 6, l'operatore deve inviare all'utente un modulo di conferma contrattuale, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 dell'art. 53 Cod. del consumo, inclusa l'informativa circa la facoltà dell'utente, "ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto", di "proporre opposizione...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 del Codice del Consumo". Secondo il comma 7 della citata delibera Agcom n. 664/06/Cons. l'operatore può assolvere gli oneri informativi di cui al comma 6, facendo pervenire al titolare dell'utenza un modulo, ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica, a condizione che in esso siano contenute tutte le informazioni prescritte dal comma 6. Con riferimento alla fattispecie in esame si è, invece, accertato che l'unico documento sottoscritto dall'utente e prodotto agli atti dell'odierno procedimento, non contiene le informazioni prescritte al comma 6 (in particolare, l'informativa circa le modalità di opposizione ad una fornitura non richiesta). L'utente afferma, altresì, di non aver ricevuto nessun'altra comunicazione scritta dal predetto operatore, il quale, a sua volta, non ha prodotto alcuna prova di invio del documento al medesimo utente. Ciò considerato, si deve ritenere che tra le parti non risulta essersi validamente perfezionato alcun contratto di somministrazione per servizi di comunicazione elettronica. Tuttavia, l'istruttoria ha accertato che BT Italia ha proceduto all'attivazione dei servizi (voce ed ADSL), con conseguente esclusione del precedente operatore Telecom Italia e con occupazione della linea, in modo evidentemente illegittimo. Si aggiunga che la somministrazione dei servizi offerti all'odierno ricorrente è stata difforme dalla originaria proposta contrattuale, prospettata al medesimo da un incaricato della stessa BT, determinando, come prima conseguenza, un ingiustificato incremento dei costi contrattuali per canoni ed altri importi non preventivati all'atto della proposta commerciale; in secondo luogo, costringendo l'utente a reiterate istanze di reclamo; infine determinando la sospensione dei servizi offerti, in assenza di qualsivoglia intervento volto alla risoluzione dei disservizi e/o al ripristino della situazione antecedente l'attivazione del contratto in questione. Gli eventi riferiti (e documentati) dall'utente non risultano contestati dall'operatore e, pertanto, sono da ritenersi

attendibili. Per quanto sopra evidenziato, vanno dunque accolte le richieste di indennizzo di parte attrice, sia pure nei termini di seguito precisati.

- 1) L'operatore BT Italia, conformemente a quanto disposto nella propria carta dei servizi, all'art. 7.2, non pretende alcun compenso in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o di forniture non richieste e provvede al ripristino, a propria cura e spese, delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti. Lo stesso, pertanto, con riguardo all'utenza qui considerata, è tenuto a ripristinare la situazione *quo ante*, liberando la linea in favore del precedente operatore e provvedendo alla rimozione delle proprie apparecchiature installate presso l'utenza dell'odierno ricorrente;
- 2) BT Italia è tenuto a corrispondere all'utente gli indennizzi per ciascun disservizio arrecato all'utenza qui considerata per effetto dell'indebita sospensione, rispettivamente, del servizio voce e del servizio ADSL, assumendo come parametro per la quantificazione degli stessi il disposto di cui all'art. 6, comma 2 della Carta dei servizi dell'operatore (euro 5,00 al giorno). Il limite massimo di importo, ivi indicato, deve essere disapplicato, giusta delibera Agcom n. 179/03/CSP, art. 11, comma 2, in ossequio al principio secondo cui gli indennizzi devono essere "proporzionati al pregiudizio arrecato". Nel caso in esame, viene, altresì, in evidenza la natura libero-professionale dell'attività lavorativa svolta dall'odierno ricorrente, che si è visto privare del servizio telefonico, necessario per lo svolgimento della propria attività, per cause imputabili esclusivamente all'operatore BT Italia. Il *dies a quo* per la decorrenza degli indennizzi deve essere fissato, rispettivamente, al 30/6/2009 (data di disattivazione del servizio voce) ed al 02/07/2009 (data di disattivazione del servizio ADSL) sino al 20/12/2010 (data di deposito dell'istanza di definizione al prot. Corecom).
- 3) Per aver violato i canoni di lealtà, correttezza e buona fede contrattuale, l'operatore BT Italia è tenuto a stornare, in favore dell'odierno istante, tutte le fatture emesse a suo carico nel periodo di instaurazione del rapporto contrattuale qui in esame; si consideri, inoltre, che le fatture riportano addebiti per servizi non richiesti dall'utente e per servizi, successivamente, sospesi e non più fruiti. Si consideri, altresì, che l'utente aveva inteso stipulare un contratto di fornitura per servizi telefonici, riferito ad una sola linea, in luogo delle 4 impostegli dall'operatore; aveva concordato il pagamento di un canone mensile di soli 23,00 euro, in luogo dei 72,00 euro mensili fatturati; nessuno aveva prospettato al cliente l'addebito di costi di installazione delle apparecchiature di proprietà di BT Italia, né altri oneri per spese di disattivazione.
- 4) Quanto alla richiesta di indennizzi per mancata o inadeguata risposta a ciascuno dei tre reclami, indirizzati, in date successive, all'operatore, si precisa che detta richiesta non può trovare accoglimento, ostando a ciò un costante e consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (ormai divenuto norma precettiva per effetto dell'entrata in vigore della delibera n. 73/11/Cons, all. A) secondo cui l'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami deve essere liquidato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio. Pertanto si ritiene che l'utente abbia diritto ad un indennizzo per tardiva/inadeguata risposta al reclamo del 19/01/2009, riscontrato dal servizio clienti BT Italia con nota del 20/5/2009, pervenuta all'utente il 04/07/2009 (come in atti), in violazione dell'art. 7.2 della carta dei servizi dell'operatore (che si impegna a riscontrare i reclami entro 30 giorni dal reclamo stesso).

Considerato che, per tutto quanto sopra esposto, il ricorso dell'odierno istante sia da ritenersi, in parte, meritevole di accoglimento e che, pertanto, l'operatore BT Italia debba:

- 1) provvedere al ripristino, a propria cura e spese, delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti l'attivazione del contratto di somministrazione di cui in premessa, liberando la linea in favore del precedente operatore e provvedendo alla rimozione delle proprie apparecchiature installate presso l'utenza dell'odierno ricorrente;
- 2) corrispondere all'utente l'indennizzo per indebita sospensione del servizio voce dal 30/6/2009 al 20/12/2010, per complessivi 539 giorni di disservizio, che, liquidati al parametro di euro 5,00 al giorno ai sensi dell'art. 6.2 della Carta dei servizi dell'operatore, ammontano a complessivi euro 2695,00 (duemilaseicentonovantacinque/00);
- 3) corrispondere all'utente l'indennizzo per indebita sospensione del servizio ADSL dal 02/07/2009 al 20/12/2010, per complessivi 537 giorni di disservizio, che, liquidati al parametro di euro 5,00 al giorno ai sensi dell'art. 6.2 della Carta dei servizi dell'operatore, ammontano a complessivi euro 2685,00 (duemilaseicentoottantacinque/00);
- 4) stornare, in favore dell'odierno istante, tutte le fatture emesse a suo carico nel periodo di instaurazione del rapporto contrattuale qui considerato;
- 5) corrispondere all'utente l'ulteriore indennizzo per tardiva/inadeguata risposta al reclamo del 19/01/2009, per il periodo dal 18/02/2009 (con abbattimento dei primi 30 giorni) al 04/07/2009, pari a complessivi 137 giorni di disservizio, che, liquidati al parametro di euro 5,00 al giorno ai sensi dell'art. 6.2 della Carta dei servizi dell'operatore, ammontano a complessivi euro 685,00 (seicentoottantacinque/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;

3. Sulle spese di 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 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; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'operatore BT Italia SpA è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. _____, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) l'importo di euro 2695,00 (duemilaseicentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per indebita sospensione del servizio voce;
 - b) l'importo di euro 2685,00 (duemilaseicentoottantacinque/00), a titolo di indennizzo per indebita sospensione del servizio ADSL;
 - c) l'importo di euro 685,00 (seicentoottantacinque/00), a titolo di indennizzo per tardiva/inadeguata risposta al reclamo;

- d) l'importo di euro 200,00 (duecento/00), a titolo di spese di procedura;
- 2) l'operatore BT Italia è tenuto, altresì, ai seguenti adempimenti:
- a) stornare, in favore dell'odierno istante, tutte le fatture emesse a suo carico nel periodo di instaurazione del rapporto contrattuale qui considerato;
 - b) provvedere al ripristino, a propria cura e spese, delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti l'attivazione del contratto di somministrazione di cui in premessa, liberando la linea in favore del precedente operatore e provvedendo alla rimozione delle proprie apparecchiature installate presso l'utenza dell'odierno ricorrente;
- 3) 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;
- 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.;
- 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 società 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.

I Componenti
F.to Dr. Mario Campanella

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Il Presidente
F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente
F.to Avv. Rosario Carnevale



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni
