



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni



Prot. n. CPTN/0001210/I

Trento, 31/01/2011

Reg. delib. n. 1

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXXX /BT Italia YYYY

Il giorno 31 gennaio 2011
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 11.00

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
	Il Componente	Sandro Bampi
		Fulvio Gardumi
		Eraldo Busarello
Assente giustificato		Paolo Romito

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

VISTA 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, lettera a), n. 14;

Vista 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";

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (d'ora in avanti Regolamento);

VISTO l'Accordo-Quadro tra 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Riccardo Gherardi a'sensi dell'art. 19 del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Enrico Paissan;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

XXXXX, corrente in Carisolo (TN), via Pignole n. 5, d'ora in poi per brevità XXXXX era, sino al 24 ottobre 2008, cliente di Telecom Italia YYYY con l'utenza telefonica n° XXXXX e con le utenze fax n° XXXX e XXXX; era cliente di WIND YYYY con l'utenza radiomobile n° XXXX; in tale data l'odierna istante sottoscriveva tre contratti con BT Italia YYYY: VIP GO7 per la telefonia fissa, ADSL e fax; MOBILE BROADBAND per internet a mezzo chiavetta; MOBILE per il numero cellulare XXXXX oltre che per l'attivazione di altri due numeri: XXXXX e XXXXX;

la proposta di contratto, allegata al mod. GU14 presentato in data 31 maggio 2010, era stata redatta a mano da un produttore di BT Italia YYYY, tale signor XXXX (reperibile all'utenza mobile XXXXX); in detta proposta di contratto il promotore offriva le seguenti condizioni: nessun canone Telecom da pagare; linea ADSL/ISDN; internet 24/24 h a 7 mega; chiamate da fisso a cellulare a 11,90 cent./min; chiamate nazionali da fisso a zero cent./min; nessuno scatto alla risposta. Il tutto a fronte di un costo pari ad € 49,50 mensile. Oltre a ciò si offrivano le seguenti condizioni relative al traffico tra cellulari aziendali: 6 cent./min senza scatto e 1.000 (mille) min/mese gratis per ogni cellulare aziendale;

già alle prime fatturazioni XXXXX si avvedeva del fatto che gli importi da pagare erano ben superiori a quanto previsto, e che le tariffe non erano corrispondenti a quanto illustrato del signor XXXXX. A tal proposito in data 24 marzo 2009 e successivamente 28 agosto 2009 XXXXX provvedeva ad inoltrare lettera fax di reclamo a BT Italia relativamente alle fatturazioni. In data 05 novembre 2009 segnalava pure occasionali malfunzionamenti del servizio telefonico. A detti reclami non si otteneva alcuna risposta da parte dell'operatore;

appare fuor di dubbio che tra un documento redatto a mano da un presunto promotore, seppur su carta intestata di BT, e tre contratti veri e propri, con tanto di data e sottoscrizione di

XXXXXX, la preferenza sia da conferire a questi ultimi, i quali appaiono correttamente redatti e corredati dei documenti denominati "offerta commerciale e condizioni contrattuali". Va rilevato, peraltro, che l'utente afferma di aver vidimato e sottoscritto i modelli contrattuali "in bianco" e che gli stessi sono stati successivamente compilati dal signor XXXX, con la motivazione della "tarda ora";

da un'accurata e approfondita verifica dei documenti contabili (fatture) prodotti, appare che le somme ivi portate siano pertinenti all'oggetto dei contratti sottoscritti (e trasmessi da BT Italia a mezzo mail in data 22 giugno 2010 in quanto l'utente ne aveva ommesso il deposito);

in data 31 maggio 2010 XXXXX presentava istanza di definizione al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, anche in considerazione del fatto che la conciliazione non era andata a buon fine in quanto BT Italia non aveva ritenuto di parteciparvi; anche all'udienza di definizione fissata al giorno 30 giugno 2010 BT Italia non compariva;

Il formulario GU14 depositato in data 31 maggio 2010 e protocollato al n. 5571 di pari data, contenente l'istanza formulata ex art. 14 del Reg. n. 182/02/CONS si chiedeva in sintesi:

1. un rimborso per l'importo di € 3.916,00;
2. un rimborso parziale delle fatture per € 1.300,00;
3. il rimborso delle spese di procedura per il tentativo di conciliazione e per quelle della presente procedura di definizione quantificati in € 300,00;

in data 07 giugno 2010 il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, a mezzo raccomandata a.r. (prot. n. 5793) trasmetteva a BT Italia YYYY la comunicazione di avvio del procedimento, con indicazione della data di convocazione della parti per l'udienza di discussione al giorno 30 giugno 2010 ore 09.00;

in data 30 giugno 2010 il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento comunicava a BT Italia che entro 150 giorni dalla data di deposito dell'istanza di definizione avrebbe provveduto a definire la controversia;

in data 19 ottobre 2010, a' mente dell'art. 18, c. 2, della delibera 173/07/CONS e s.m., il Comitato richiedeva a BT Italia ulteriori informazioni sul caso in esame entro il termine di giorni 60. Nessuna risposta perveniva alla scadenza del termine prefissato.

In rito:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito sul malfunzionamento della linea:

L'istante lamenta malfunzionamenti occasionali delle linee voce e fax. A fronte delle sue lagnanze l'operatore non ha dato né dimostrazione né prova di essere intervenuto per limitare o, meglio, eliminare i problemi che affliggevano la procedura. Non ha fornito altresì alcuna dimostrazione di aver quantomeno compiuto accertamenti volti a comprendere le cause dei malfunzionamenti. Si deve quindi ritenere raggiunta la prova di quanto lamentato dall'utente, e del fatto che tali eventi siano da imputare in via esclusiva all'operatore.

Nel merito della mancanza di trasparenza nell'informativa contrattuale:

1. Dall'istruttoria condotta in ordine alla controversia in esame, emerge che le contestazioni dell'istante si appuntano tanto sulla carenza di chiarezza e di certezza delle informazioni relative ai

servizi prescelti in sede di sottoscrizione della proposta di abbonamento (carezza connessa alla mancata consegna, da parte del rappresentante del gestore telefonico, di copia del contratto sottoscritto e delle condizioni di abbonamento contenenti l'esatta indicazione dei servizi scelti e dei prezzi, nonostante tale documentazione fosse stata richiesta dall'utente), quanto sulla difformità tra le condizioni prospettate dal rappresentante dell'operatore al momento della conclusione del contratto e quelle in concreto applicate all'utente in fattura.

2. Ciò premesso, ai fini della definizione della controversia pare necessario valutare, innanzitutto, il comportamento dell'operatore rispetto agli obblighi di informativa previsti dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, che stabilisce, all'art. 4, i contenuti specifici del diritto degli utenti ad una informazione corretta circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione di servizi e pone corrispondenti oneri in capo agli operatori. Ora, secondo quanto emerge dall'istruttoria, la XXXXX ha aderito alla proposta fatta da un soggetto che, in nome e per conto della BT, ha prospettato una serie di condizioni estremamente vantaggiose per l'istante. Tuttavia, lo stesso agente non ha rilasciato all'utente né un prospetto illustrativo dettagliato delle condizioni prescelte e delle tariffe applicate, né copia del contratto sottoscritto. E tali documenti non sono stati neppure recapitati alla XXXXX al momento dell'attivazione dei servizi. Va evidenziato, peraltro, come tali circostanze non siano state contestate dall'operatore. Solo in data 22 giugno 2010, quindi ben dopo la presentazione del formulario GU14, BT Italia ha inoltrato al Comitato provinciale per le Comunicazioni memorie difensive relative al caso in esame, evidenziando che in data 17 giugno 2010 aveva comunicato all'utente la correttezza della fatturazione. Solo in pari data, 22 giugno 2010, sono stati forniti copia dei contratti e delle offerte commerciali.

Tutto ciò considerato, si può affermare che la BT non ha conformato il proprio comportamento a quanto prescritto dall'art. 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, laddove stabilisce, ai fini dell'effettiva realizzazione del diritto degli utenti alla completezza delle informazioni e del corretto esercizio del diritto di scelta tra diverse offerte commerciali, "l'impegno degli organismi di telecomunicazione a presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio, nonché i termini e le modalità di erogazione e in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, le condizioni per il rinnovo e il recesso, eventuali penali".

Relativamente alle spese di procedura, considerato l'ingiustificato ed ingiustificabile comportamento di BT Italia prima nella gestione del contratto e della fornitura richiesta, e poi nelle fasi conciliative e di definizione della controversia, si ritiene equo che la stessa corrisponda all'utente XXXXXX l'importo di € 100,00 per la conciliazione ed euro 100,00 per la definizione, e così per un importo complessivo di € 200,00 (duecento,00).

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXXXX;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXXXXX e BT Italia YYYY in data 31 maggio 2010, e per l'effetto:

- 1) la società BT ITALIA YYYY è tenuta a corrispondere a XXXXX a mezzo assegno circolare l'indennizzo di euro 700,00 (settecento,00) entro il termine di giorni 60 (sessanta) a far data dal ricevimento della presente delibera;
- 2) la corresponsione da parte di BT Italia in favore di XXXXXX della somma di € 200,00 (duecento,00) a mezzo assegno circolare a titolo di rimborso per spese di procedura entro il termine di giorni 60 (sessanta) a far data dal ricevimento della presente delibera;

La somma relativa all'indennizzo, ovvero € 700,00, andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento il 31 maggio 2010.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a' mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

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

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997 n. 249, il presente atto può essere impugnato avanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- Enrico Paissan -

