

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	11/2012
TITOLO	1.10.21/146
LEGISLATURA	IX

Il giorno 20 aprile 2012 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI
GIUSEPPE BETTINI
ARIANNA ALBERICI

Presidente
Vicepresidente
Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E BT Italia X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "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 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO 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;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1,

VISTA l'istanza depositata in data 19 marzo 2010 (titolo n. 1.10.21/146), con cui X, rappresentata da X ed elettivamente domiciliata nel comune di X, via X, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società BT Italia X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata in X, via X, relativamente alla utenza telefonica n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 5974/2011);

Vista la memoria autorizzate di BT Italia X 22 marzo 2011 ed i relativi documenti allegati;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot 15229/2012)

UDITA l'illustrazione del componente, Avv. Giuseppe Bettini, designato dal Presidente, svolta nella seduta del 20 aprile 2012;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione, X (in seguito X), espone:

- di aver sottoscritto in data 23 gennaio 2008 con BT Italia X un contratto relativo alle utenze 000 e 000 che prevedeva un costo mensile totale di 60,00 euro;
- di aver ricevuto fatture che non rispettavano gli accordi economici pattuiti;
- di aver richiesto chiarimenti all'operatore senza ottenere risultato;
- di aver cambiato gestore nel giugno 2009;
- di aver ricevuto da BT Italia in data 19 marzo 2009 una richiesta di pagamento di 3.632,03 euro e di aver successivamente provveduto ad un pagamento di 900,00 euro ripuntandolo l'importo dovuto secondo gli accordi contrattuali;

L'istante domanda pertanto:

- il ricalcolo delle fatture e l'emissione di note di credito per gli importi addebitati eccedenti i 60,00 euro mensili pattuiti;
- l'annullamento delle fatture successive al distacco del servizio;
- un indennizzo per il cambio di gestore telefonico;

A seguito all'avvio del procedimento BT Italia inviava memoria in data 22 marzo 2011 (prot. 9570/2011)

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia verte sulla a) errata applicazione delle condizioni contrattuali, b) spese della procedura.

a) ERRATA APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI - La domanda deve essere accolta. Risulta provato documentalmente che l'utente in data 23 gennaio abbia sottoscritto un contratto sostitutivo di accordi precedenti.

Il contratto prevede, con clausole aggiunte, un costo mensile di 70,00 euro (*"ABB € 54+16/MESE"*).

Il contratto venne spedito via fax dall'operatore all'utente il 23 gennaio 2008 con la dicitura *"...da sottoscrivere e inviare al num fax..."* risultando così predisposto dall'operatore che si è vincolato agli importi indicati.

A far data dalla stipulazione e sino al giugno 2009 (mese di passaggio ad altro operatore) l'utente avrebbe dovuto pagare 70,00 euro mensili; la somma indicata dall'utente – 60,00 euro – appare frutto di mero errore di calcolo.

L'operatore ha fatturato all'utente importi maggiori del pattuito.

L'assenza di prova dell'esistenza di condizioni contrattuali differenti da quelle dedotte dall'istante rende ingiustificato l'operato del gestore.

Le difese dell'operatore sono totalmente carenti di supporto documentale essendosi questi limitato a produrre (in formato elettronico) una "Offerta Commerciale (Maggio 2006 v. 9.0)" ed una "Offerta commerciale servizio Numero Verde 800 Versione 4.2 SME del 18 giugno 2002".

I documenti, a dispetto del nome Offerta, recano rispettivamente la dicitura "Riservato Albacom Strettamente Confidenziale" e "Strettamente confidenziale" non hanno la struttura di modulo contrattuale e non presentano elementi in grado di ricondurli alla presente controversia.

La carenza probatoria sottrae pregio alle difese di BT Italia.

Conseguentemente BT Italia è tenuta allo storno di tutte le somme eccedenti l'importo di 84,00 euro mensili derivante dall'applicazione, alla somma pattuita, dell'imposta sul valore aggiunto.

In dettaglio, dalle fatture andranno stornati gli importi indicati di seguito:

n. fattura	periodo fatturato	importo fatturato euro (iva compresa)	importo dovuto euro (iva compresa)	storno euro (iva compresa)
A2008-122345	gennaio 2008	184,19	158,30	25,89
A2008-201345	febbraio 2008	230,20	84,00	146,20
A2008-288284	marzo 2008	267,11	84,00	183,11
A2008-365176	aprile 2008	256,57	84,00	172,57
A2008-441600	maggio 2008	240,84	84,00	156,84
A2008-518462	giugno 2008	299,17	84,00	215,17
A2008-596498	luglio 2008	314,82	84,00	230,82
A2008-670678	agosto 2008	479,60	84,00	395,60
A2008-745758	settembre 2008	499,37	84,00	415,37
A2008-822931	ottobre 2008	626,52	84,00	542,52
A2008-899169	novembre 2008	461,16	84,00	377,16
A2009-29980	dicembre 2008	232,67	84,00	148,67
A2009-115368	gennaio 2009	175,01	84,00	91,01
A2009-189459	febbraio 2009	178,33	84,00	94,33

A2009-265749	marzo 2009	248,69	84,00	164,69
A2009-343135	aprile 2009	119,40	84,00	35,40
A2009-418179	maggio 2009	137,40	84,00	53,40
A2009-493003	giugno 2009	109,72	28,00	81,72

Per i mesi di gennaio 2008 e giugno 2009 è calcolato uno storno pro quota, proporzionale al periodo di vigenza del contratto (gennaio 2008) o di fruizione del servizio (giugno 2009).

Le fatture successive al mese di giugno andranno annullate poiché posteriori al passaggio dell'utente ad altro operatore.

b) SPESE DELLA PROCEDURA - In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM,

DELIBERA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata da X, rappresentata da X ed elettivamente nel comune di X, via X, la società BT Italia X, in persona del legale rappresentante pro tempore, elettivamente domiciliata in X, via X, è tenuta:

- a) a stornare l'importo di euro 3.530,47 (tremilacinquecentotrenta/47) dalle fatture emesse come indicato al precedente capo a);
- b) annullare le fatture successive a giugno 2009;
- c) a corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.
- d) si rigettano le ulteriori domande.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod. il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

BT Italia X è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Il Presidente

Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini