

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

DELIBERA n.	32/2012
TITOLO	1.10.21/461
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 29 ottobre 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

Presidente
Vicepresidente

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 11 maggio 2011 (titolo n. 1.10.21/461), con cui x, rappresentato dagli avv.ti X e X, elettivamente domiciliato presso lo studio di questi, 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 alle utenze telefoniche nn. x,x,x ;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 21106/2011);

Viste la memoria autorizzate ed i relativi documenti allegati di BT Italia x (prot. n. 21466/2011) e dell'utente (prot. n. 25395/2011)

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot 42266 del 26 ottobre 2012)

UDITA l'illustrazione del componente, Avv. Giuseppe Bettini, designato dal Presidente,

svolta nella seduta del 29 ottobre 2012;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

- di aver sottoscritto nel luglio 2010 con BT Italia x un contratto relativo all'utenza x;
- di aver manifestato telefonicamente, pochi giorni dopo la sottoscrizione, la propria intenzione di recedere dal contratto e che pertanto l'operatore non dava corso ai propri impegni;
- di aver ricevuto il 13 settembre 2010 da BT Italia un plico e di averlo prontamente rispedito al mittente;
- di aver ricevuto dal settembre 2010 fatture relative alla attivazione e consumi di due utenze cellulari mai richieste che provvedeva a disconoscere con raccomandata inviata il 28 ottobre 2010;
- di aver continuato a ricevere fatture e pertanto reiterato le doglianze con raccomandata ricevuta da BT Italia il 02 dicembre 2010;
- di aver ricevuto a metà del febbraio 2011 copia del contratto relativo alla portabilità (da altro gestore a BT Italia) delle utenze cellulari oggetto di fatturazione e da lui mai richieste, con l'occasione rilevava che le utenze erano intestate a persona a lui sconosciuta;

L'istante domanda pertanto:

- la presa d'atto dell'avvenuta risoluzione del contratto;
- lo storno della posizione debitoria;
- un indennizzo per l'attivazione non richiesta delle utenze telefoniche "cellulari";
- un indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato il 28 ottobre 2010;
- il rimborso delle spese di procedura.

A seguito all'avvio del procedimento BT Italia inviava memoria in data 28 giugno 2011 (prot. 21466/2011) sostenendo che:

- l'utente aveva sottoscritto tre contratti di cui uno relativo alle utenze "cellulari";
- per il servizio relativo alle utenze mobili - cessato il 5 marzo 2011 - sono state emesse fatture "*per 1650.00 euro circa*" di cui 840,00 euro imputabili a "*recesso anticipato da terminali/apparecchi/telefoni*", 400,00 euro a costi di disattivazione ed il resto a "*costi fissi mensili normali di contratto*";
- nonostante l'utente "*sostenesse di aver restituito tutto al nostro non risultava il suo reso...*";

Con replica in data 28 luglio 2011 l'utente ha reiterato le proprie difese e richieste formulando una ulteriore domanda volta ad ottenere un indennizzo per ritardo nella "risoluzione" del contratto da calcolarsi dal 10 luglio 2010 sino all'avvenuta regolarizzazione della "posizione amministrativa" ad opera del gestore.

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia verte sulla a) presa d'atto della "risoluzione" del contratto, b) attivazione di utenze non richieste, c) mancata risposta al reclamo, d) ritardo nella "risoluzione" del contratto, e) rimborso delle spese di procedura.

Le domande dell'istante, relative alle utenze mobili, sono inammissibili in quanto non sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione (cfr. formulario UG prot. 7517 del 07/03/2011) pur essendo nota all'utente la relativa numerazione e vengano, pertanto, rigettate.

In relazione alle spese di procedura pare equo non procedere alla loro liquidazione.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza presentata da X, rappresentato dagli avv.ti X e X, elettivamente domiciliato presso lo studio di questi, nel comune di X, via X.

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.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Presidente

Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini