

## DETERMINAZIONE

Determinazione n. 6/2012

### **OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E BT ITALIA**

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

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 lo "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, lett. e);

VISTA l'istanza depositata in data 13 febbraio 2012 (titolo n. 1.10.21/689), con la quale X, in persona del legale rappresentante, sig. X, rappresentata dalla Federconsumatori di 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 prima in X, via X, attualmente in X, via X, relativamente all'utenza telefonica n. XXX;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 37256/2012), con la quale è stato coinvolto a soli fini istruttori l'operatore Telecom Italia X;

VISTA la memoria autorizzata di Telecom Italia X del 29 ottobre 2012 (prot. 42941/2012);

VISTA la memoria autorizzata di BT Italia X del 3 ottobre 2012 (prot. 38801/2012);

UDITA la sola parte istante nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 6 novembre 2012, come da verbale (prot. 43496/2012) attestante anche la mancata comparizione di BT Italia X, seppure regolarmente convocata (prot. n. 40954/2012);

VISTI gli atti del procedimento;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia X (di seguito X) lamenta la fatturazione da parte di BT Italia X (di seguito BT) a seguito di cessazione contrattuale con rientro in Telecom Italia X (di seguito Telecom). Per tali ragioni l'istante domanda lo storno e/o il rimborso delle fatture successive al recesso.

All'udienza di discussione, tenutasi in data 6 novembre 2012, alla quale non ha partecipato BT, come risulta da verbale (prot. 43496/2012), l'istante, su richiesta dell'Ufficio, confermava quanto emerso dalla memoria di Telecom, coinvolta a soli fini istruttori, cioè che la migrazione da Telecom in BT è avvenuta in data 24 agosto 2009 e che il rientro in Telecom è intervenuto il 24 novembre 2010. Inoltre, l'istante precisava: di avere firmato il modulo di cessazione con rientro in Telecom, di cui alla memoria di BT, in data 1 settembre 2010, che veniva ricevuto dall'operatore BT il 20 settembre tramite raccomandata e il 21 settembre mediante fax; che il rapporto contrattuale con BT si è protratto dal 24 agosto 2009 al 21 ottobre 2010, data di scadenza per il recepimento del recesso; che la fatturazione è proseguita oltre la data di scadenza per il recepimento del recesso.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in esame concernente la prosecuzione della fatturazione oltre il termine di scadenza per il recepimento del recesso da parte dell'operatore BT, può sintetizzata in due capi: a) fatturazione illegittima *post* recesso; b) spese di procedura.

- a) La domanda è fondata e da accogliere. Al fine di valutare la legittimità o meno della richiesta di pagamento di cui alle fatture in contestazione nel caso di specie, occorre individuare il periodo di riferimento del rapporto contrattuale intercorso tra l'istante e l'operatore BT. Da un raffronto tra le schermate depositate da Telecom, coinvolta a soli fini istruttori, e da BT emerge: nella memoria Telecom, che l'utenza è migrata in BT il 24 agosto 2009; nella memoria BT che l'utenza è stata attivata dall'operatore BT il 10 settembre 2009. In sede di udienza, come da verbale (prot. 43496/2012), l'istante confermava l'avvenuta migrazione in data 24 agosto 2009. Considerato che la prima fattura BT (n. A2009-690331), inviata all'istante, si riferisce al periodo 1 agosto 2009 - 31 agosto

2009, si ritiene di assumere la data del 24 agosto 2009 quale data di inizio del rapporto contrattuale tra l'istante e BT. Per quanto attiene alla data di rilascio dell'utenza da parte di BT, invece, il dato è facilmente ricavabile, risultando coincidente nella data del 15 novembre 2010, secondo quanto emerge dalle schermate, sia di Telecom, sia di BT. Pertanto, si ritiene che il rapporto contrattuale tra l'istante e BT si è protratto dal 24 agosto 2009 al 15 novembre 2010. Tuttavia, occorre considerare che in data 1 settembre 2010 l'utente firmava il modulo di cessazione con rientro in Telecom, che veniva ricevuto da BT il 20 settembre 2010 tramite raccomandata e successivamente il 21 settembre mediante fax, come da documentazione allegata dall'istante e da controparte. Entro i 30 giorni legislativamente previsti, l'operatore BT avrebbe dovuto recepire il recesso e cioè entro il 30 ottobre 2010. Ai fini della valutazione dell'illegittimità della richiesta di pagamento di cui si discute, pertanto, si deve prendere in considerazione il rapporto contrattuale che va dal 24 agosto 2009, data della migrazione in BT, sino al 30 ottobre 2010, data di scadenza del recepimento del recesso da parte di BT. Alla luce di tali considerazioni, dunque, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il diritto allo storno e/o al rimborso di tutte le fatture riferite al periodo successivo alla data 30 ottobre 2010.

- b) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, atteso che l'istante, assistito, ha partecipato all'udienza di discussione e ha preso attivamente parte, in via cartolare, al procedimento di definizione.

#### DETERMINA

In accoglimento dell'istanza di definizione della controversia presentata X, in persona del legale rappresentante, sig. X, rappresentata dalla Federconsumatori di X ed elettivamente domiciliata nel comune di X, via X, BT Italia X in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata prima in X, via X, attualmente in X, via X, è tenuta a:

- a) stornare e/o rimborsare tutte le fatture riferite al periodo successivo alla data 30 ottobre 2010 per le motivazioni di cui al capo a);  
b) corrispondere euro 100,00 (cento\00), per le motivazioni di cui al capo b);

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 risoluzione della controversia.

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, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod.

Ai sensi dell'art. 19, comma 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 nel 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 tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

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 dell'art. 119, d.lgs. 104/2010 il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

La Responsabile del Servizio CORECOM

Dott.ssa Primarosa Fini