

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA n.	61/2013
TITOLO	1.10.21/605
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 2 dicembre 2013 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXXXX E BT ITALIA



## 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 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 10 novembre 2011 (titolo n. 1.10.21/605), con la quale il Sig. XXXXX , rappresentato dalla Federconsumatori e domiciliato nel comune di XXXXX, 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 in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata prima in XXXXX, attualmente in XXXXX, relativamente all'utenza telefonica n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 20382/2012);

VISTE la memoria e documentazione allegata di BT Italia (prot. 21254/2012);

UDITA la sola parte istante nel corso dell'udienza di discussione (prot. n. 45143/2012);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;



VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 47672/2013);

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 2 dicembre 2013;

A voti unanimi

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia il Sig. XXXXX (di seguito ) lamenta: la ricezione di due cellulari non richiesti in sede di stipulazione del contratto del 20 luglio 2010 con BT Italia (di seguito BT); il mancato recepimento della disdetta da parte dell'operatore e la conseguente prosecuzione della fatturazione; la mancata risposta al reclamo; l'interruzione della linea per 10 giorni.

Per tali ragioni l'istante domanda: lo storno delle fatture successive alla prima disdetta dell'11 agosto 2010; un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 6 aprile 2011; un indennizzo per il blocco della linea per 10 giorni.

BT nella sua memoria rileva che alla data del 4 giugno 2012, a carico dell'istante, residuano 200,00 euro. Allega, inoltre, il contratto, le fatture e una lettera dalla quale si evince l'impegno all'emissione di una nota di credito in favore dell'istante pari ad euro 1017,09 + iva, a storno totale delle fatture: A2010-671193, A2010-742803, A2010-813565, A2010-880841, A2011-13436, A2011-127618, A2011-193815.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia può essere divisa in 4 capi, seguendo le richieste dell'istante: a) storno fatture successive alla disdetta; b) mancata risposta al reclamo del 6 aprile 2011; c) interruzione della linea per 10 giorni; d) spese di procedura.

- a) La domanda è fondata secondo le argomentazioni che seguono. L'istruttoria ha accertato il deposito da parte di BT di una lettera del 5 maggio 2011, contenente l'impegno all'emissione di una nota di credito in favore dell'istante pari ad euro 1017,09 + iva, a storno totale delle fatture: A2010-671193, A2010-742803, A2010-813565, A2010-880841, A2011-13436, A2011-127618, A2011-193815. In sede di udienza, alla quale BT non ha partecipato, l'istante rilevava di non avere ricevuto la lettera in questione e neppure la



nota di credito, ribadendo la richiesta di storno delle fatture successive alla disdetta dell'11 agosto 2010, cioè a partire dalla fattura A2010-671193. Considerato che l'operatore non ha fornito prova dell'adempimento dell'impegno assunto nella lettera dallo stesso depositata, si rileva che, a fronte di una prima disdetta regolarmente inviata dall'utente in data 11 agosto 2010 e recepita dall'operatore, nonché di una seconda reiterata disdetta trasmessa il 2 febbraio 2011 e ricevuta dall'operatore, si ritiene legittima la richiesta di parte istante. Pertanto, si riconosce in favore di quest'ultimo lo storno di tutte le fatture successive alla data della prima disdetta dell'11 agosto 2010, fino alla chiusura del contratto sottoscritto in data 20 luglio 2010.

- b) La domanda è fondata e merita accoglimento. In data 6 aprile 2011 l'istante inviava tramite fax un reclamo all'operatore, come da ricevuta depositata agli atti. Al riguardo non può assumersi quale risposta al reclamo la lettera del 5 maggio 2011 depositata dal gestore, in quanto l'istante, come risulta da verbale di udienza di discussione (prot. 45143/2012), afferma di non avere mai ricevuto risposta alcuna. In applicazione del punto III 3.2. della del. 529/09/CONS, come sostituito dal punto III 4.2. della del. 276/13/CONS, l'operatore avrebbe dovuto fornire la prova del proprio adempimento. Considerato che ciò non è avvenuto, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo. In particolare, in base all'art. 6 della Carta dei servizi di BT, l'operatore avrebbe dovuto adempiere non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo, cioè entro il 6 maggio 2011. Facendo applicazione del punto III 4.3. della del. 529/09/CONS, come sostituito dal punto III 5.3. della del. 276/13/CONS, considerato che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 11 ottobre 2011, si individua un ritardo di 158 giorni, cioè che va dal 6 maggio 2011 (data di scadenza per la risposta da parte di BT) all'11 ottobre 2011 (data dell'udienza di conciliazione). Pertanto, applicando l'art. 11 della del. 73/11/CONS, che prevede la corresponsione di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00, si riconosce in favore dell'istante un indennizzo pari ad euro 158,00 (158 giorni di ritardo x euro 1,00).
- c) La domanda è da rigettare secondo le argomentazioni che seguono. L'istante richiede un indennizzo per essere rimasto senza linea per 10 giorni prima del passaggio ad altro operatore. In sede istruttoria l'ufficio provvedeva a richiedere una specificazione in ordine



al tipo di disservizio e al relativo arco temporale. Le richieste istruttorie rimanevano senza esito. La domanda pertanto si considera generica e non comprovata.

- d) 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. 529/09/CONS.

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

#### DELIBERA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXXX, rappresentato dalla Federconsumatori e domiciliato nel comune di XXXXX, BT Italia in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata prima in XXXXX, attualmente in XXXXX, è tenuta a:

- 1) Stornare le fatture successive alla disdetta per i motivi di cui al capo a);
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 158,00 (centocinquantotto/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo b);
- 3) Corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigettano le ulteriori richieste.

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.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS 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 , è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.

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 Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza