

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	63/2013
TITOLO	1.10.21/603
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 6 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. 1.10.21/603), con la quale XXXXX, rappresentata dalla Federconsumatori e domiciliata 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. 14179/2012);

VISTA la memoria e documentazione allegata di BT Italia (prot. 14551/2012), da considerare irricevibile in quanto non trasmessa a controparte;

UDITA la sola parte istante nel corso dell'udienza di discussione (prot. n. 45080/2012);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;



VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 48915/2013);

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 6 dicembre 2013;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia XXXXX (di seguito) lamenta: la mancata attivazione del servizio ADSL; la mancata risposta ai reclami; il mancato recepimento della disdetta; la fatturazione successiva alla disdetta e quella antecedente riferita al servizio ADSL non attivato.

Per tali ragioni l'istante domanda: un indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL, dal 29 dicembre 2005 al 15 gennaio 2009; un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; un indennizzo per il mancato recepimento della disdetta; lo storno delle fatture successive alla disdetta del 15 gennaio 2009 ed il ricalcolo delle fatture antecedenti alla disdetta riferite al servizio ADSL mai attivato.

MOTIVI DELLA DECISIONE

In via preliminare si dichiara l'irricevibilità della memoria di BT Italia (di seguito BT), in quanto non inviata a controparte. Al riguardo si richiama l'indirizzo fatto proprio da questo ufficio (*ex multis* le delibere nn. 8/2010, 11/2011, 9/12) secondo il quale l'adempimento di cui all'art. 16, comma 2, del. 173/07/CONS, costituisce un obbligo da considerare essenziale in quanto necessario per l'esercizio dei diritti di difesa, a pena di irricevibilità e conseguente inutilizzabilità dei documenti.

Nel merito la controversia può essere divisa in 4 capi: a) mancata attivazione del servizio ADSL e ricalcolo delle fatture relative a tale servizio fino alla disdetta; b) mancata risposta ai reclami; c) mancato recepimento della disdetta e storno delle fatture successive alla disdetta; d) spese di procedura.

- a) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. Dall'istruttoria emerge l'esistenza di un contratto sottoscritto tra le parti in data 29 dicembre 2005, avente ad oggetto il servizio voce (denominato "Albavoice") ed il servizio ADSL (denominato "Alb@DSL") ed un contratto sottoscritto il 22 novembre 2007 avente tra l'altro



ad oggetto la “Opzione Fast” quale “Opzione Attivazione Internet”. L’istante dichiara di non avere mai avuto l’attivazione del servizio ADSL, cioè a partire dal 29 dicembre 2005 (data di sottoscrizione del primo contratto) fino al 15 gennaio 2009 (data di scadenza per il recepimento della disdetta da parte di BT). In forza del punto III.3.2. della del. 529/09/CONS, sostituito dal punto III. 4.2 della del. 276/13/CONS, “... l’utente dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l’operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati.”. Nel caso di specie, l’operatore ha depositato una memoria dichiarata irricevibile in quanto non inviata a controparte e, pertanto, si ritiene che non abbia fornito la prova della correttezza del proprio operato, cioè dell’attivazione del servizio ADSL. Quindi, si assumono come confermati i fatti denunciati da parte istante, ma con le limitazioni che seguono. In particolare, si ritiene di limitare il riconoscimento dell’indennizzo per mancata attivazione ed il ricalcolo delle fatture all’arco temporale ricompreso tra la data del primo reclamo inviato dall’istante a BT e la data della disdetta del 10 dicembre 2008. In particolare, tra i reclami depositati agli atti, quello inviato per primo risulta essere stato trasmesso tramite fax all’operatore in data 5 marzo 2008. Al fine di quantificare l’indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL, non essendo prevista una specifica ipotesi di indennizzo dalla del. 73/11/CONS, occorre applicare l’art. 12, comma 3, di quest’ultima delibera, ai sensi del quale: “Per le fattispecie d’inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell’inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1”, cioè i criteri di proporzionalità ed equità. Pertanto, si ritiene di fare applicazione dell’art. 3 della del. 73/11/CONS che, in caso di ritardo nell’attivazione del servizio, prevede un indennizzo giornaliero di euro 7,50. Considerato che dal 5 marzo 2008 (data del primo reclamo depositato agli atti) al 10 dicembre 2008 (data della disdetta inviata dall’istante) si configurano 280 giorni di ritardo, si riconosce in favore dell’istante un indennizzo di euro 2.100,00, derivante da 280 giorni di ritardo moltiplicati per euro 7,50 di indennizzo giornaliero. Tale somma si considera proporzionata ed equa rispetto alla



gravità dell'inadempimento dell'operatore e al disagio subito dall'istante, non ritenendosi di fare applicazione dell'art. 12, comma 2, della del. 73/11/CONS. Dal riconoscimento dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL discende l'accoglimento della richiesta di ricalcolo delle fatture, con specifico riferimento al servizio ADSL. In particolare, si riconosce in favore dell'istante il diritto allo storno dell'importi addebitati a titolo di servizio ADSL, dalle fatture emesse e riferite al periodo ricompreso tra il 5 marzo 2008 (data del reclamo) ed il 10 dicembre 2008 (data della disdetta).

- b) La domanda è fondata secondo le argomentazioni che seguono. L'istante ha depositato agli atti diversi reclami, inviati al gestore e rimasti senza risposta da parte di quest'ultimo. In particolare, si individua: un reclamo del 5 marzo 2008 inviato tramite fax a BT; un reclamo inviato tramite raccomandata il 27 maggio 2008; un reclamo inviato tramite raccomandata il 7 novembre 2008. Trattandosi di reclami reiterati e riconducibili al medesimo disservizio, si ritiene di applicare l'indennizzo per mancata risposta in misura unitaria, come previsto dall'art. 11, comma 2, della del. 73/11/CONS. Pertanto, si ritiene di riconoscere l'indennizzo massimo di euro 300,00 in favore dell'istante, in applicazione dell'art. 11, comma 1, della del. 73/11/CONS.
- c) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono e va accolta parzialmente. L'istruttoria ha accertato che in data 10 dicembre 2008 l'istante ha inviato disdetta, che è stata ricevuta dall'operatore in data 15 dicembre 2008. Considerato che BT avrebbe dovuto recepire la disdetta nel termine di legge di 30 giorni e che ciò non è avvenuto, in quanto il ciclo di fatturazione è proseguito sino al 13 agosto 2010 (data dell'ultima fattura inviata all'utente), si ritiene di accogliere la richiesta di parte istante in ordine allo storno delle fatture successive alla disdetta fino alla cessazione del ciclo di fatturazione. Tale storno si ritiene sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato all'utente e, pertanto, non si riconosce un indennizzo per mancata ricezione della disdetta.
- 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 accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXXXX, rappresentata dalla Federconsumatori e domiciliata 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) Corrispondere all'istante la somma di euro 2.100,00 (duemilacento/00) per i motivi di cui al capo a);
- 2) Stornare gli importi addebitati a titolo di servizio ADSL dalle fatture emesse e riferite al periodo ricompreso tra il 5 marzo 2008 ed il 10 dicembre 2008, per i motivi di cui al capo a);
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo b);
- 3) Stornare le fatture successive alla disdetta del 10 dicembre 2008, per i motivi di cui al capo c);
- 4) 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