

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	31/2013
TITOLO	1.10.21/464
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 6 maggio 2013 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI	Presidente
GIUSEPPE BETTINI	Vicepresidente
ARIANNA ALBERICI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA XXXXX E BT ENÌ TELECOMUNICAZIONI



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 11 maggio 2011 (titolo n. 1.10.21/464), con la quale l'arch. XXXXX, con studio 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 Eni Telecomunicazioni, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel Comune di XXXXX, relativamente all'utenza telefonica n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 4054/2012);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 18758/2013)





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

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia l'arch. XXXXX deduce quanto segue: di aver stipulato con BT Enìa Telecomunicazioni (di seguito, BT Enìa) un contratto di somministrazione del servizio telefonico e adsl sull'utenza telefonica n. 000; di aver aderito, in data 15 giugno 2010, alla proposta di modifica dell'oggetto del contratto passando, nella somministrazione del servizio adsl, dal piano tariffario "Uny Sprint Direct" al piano "BT Enìa Vip Club"; che la somministrazione del servizio adsl è cessata dal 9 luglio 2010 sino 23 settembre 2010, per complessivi settantasette giorni; che verso il 19 luglio 2010 BT Enìa ha messo a disposizione un dispositivo di connessione UMTS; di aver ripetutamente segnalato il disservizio, tramite sia il servizio clienti che con reclamo scritto; di non aver mai ricevuto risposte; visto il disservizio, di aver chiesto "l'annullamento" dell'accettazione della proposta di modifica contrattuale, a mezzo comunicazione scritta del 29 luglio 2010; di aver receduto dal contratto in essere con BT Enìa migrando a Telecom Italia (di seguito, Telecom); che BT ha emesso tre fatture, in data 13 dicembre 2010, per complessivi 721,97 euro; di aver contestato la debenza di tali fatture; che BT Enìa ha emesso un'ulteriore fattura, in data 13 febbraio 2011, per 119,40 euro; di aver contestato la debenza anche di tale fattura. Per tali ragioni l'istante domanda la condanna dell'operatore al risarcimento del danno quantificato in 4.000,00 euro, per: la mancata erogazione del servizio; la mancata risposta ai reclami; il disagio derivante dall'obbligo di migrare verso altro operatore, che garantisca la regolare erogazione del servizio; le spese di migrazione verso Telecom Italia ; il tempo dedicato alla vicenda; gli ulteriori disagi arrecati all'attività professionale; le spese tecniche sostenute per adeguare l'impianto alle esigenze del nuovo operatore a seguito della migrazione.

BT ha depositato una memoria e alcuni documenti (prot. 10730/2012).

MOTIVI DELLA DECISIONE

È preliminarmente da rilevarsi l'inutilizzabilità della memoria autorizzata di BT Enìa che dell'istante, e dell'allegata documentazione, stante l'assenza di invio alla controparte (nessuna documentazione è stata infatti prodotta nonostante l'espressa richiesta nella comunicazione di avvio del procedimento), in violazione dell'art. 16, c. 2, del. AGCOM 173/07/CONS. Tale obbligo





è infatti da considerarsi essenziale perché necessario ai fini dell'esercizio dei diritti di difesa (conformemente, del. n. 8/2010 e det. n. 1/2010, di questo Ufficio). Analogamente è da considerarsi inammissibile la memoria dell'istante, inviata alla controparte a mezzo posta ordinaria anziché a mezzo fax o posta elettronica, con l'effetto di rendere impossibile l'esercizio del diritto di replica alla memoria entro il termine perentorio indicato nell'avvio del procedimento.

Nel merito la controversia riguarda: a) la mancata somministrazione del servizio adsl sull'utenza telefonica n. 000; b) l'annullamento delle fatture emesse da BT Enia; c) la mancata risposta ai reclami.

a) La domanda è fondata nei limiti che seguono. Secondo l'ordinario criterio della ripartizione dell'onere della prova al creditore attore è richiesto di provare la fonte contrattuale del suo diritto e il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo della altrui pretesa, costituito dall'avvenuto esatto adempimento, ovvero dall'imputabilità dell'inadempimento a fatto altrui o a caso fortuito (Cass. civ., sent. n. 7996/2006). Nel caso di specie risulta provata la sussistenza di un contratto avente ad oggetto la somministrazione del servizio adsl sull'utenza n. 000, come si evince dalla fatture allegate. A fronte di ciò, l'istante lamenta l'integrale interruzione nella somministrazione del servizio adsl dal 9 luglio 2010 al 23 settembre 2010. Deduce altresì di aver tempestivamente segnalato il disservizio a BT Enia, sia telefonando al servizio clienti, sia inviando via fax reclami, prodotti in copia (reclami del 13 luglio 2010 e 29 luglio 2010). Onere probatorio a carico di BT Enia era pertanto quello di dimostrare che nel periodo considerato il servizio è stato fornito in modo regolare, continuo e senza interruzioni, rispetto a quanto contrattualmente pattuito (conformemente, det. n. 4/2013, di questo Ufficio). Tale onere non può tuttavia dirsi assolto da BT Enia, che non si è difesa né ha prodotto idonea documentazione. Mancano, in sostanza, prove documentali che attestino direttamente quali verifiche tecniche siano state effettuate da BT Enia e quali i relativi esiti. La condotta dell'operatore, configurandosi come inadempimento contrattuale per mancata somministrazione del servizio, merita la condanna di Bt Enia alla corresponsione di un indennizzo nella misura di 10,00 euro al giorno. La somma è così determinata in forza degli artt. 5 e 12, c. 2, del. AGCOM 73/11/CONS, visto infatti che l'indennizzo giornaliero previsto dalla Carta dei servizi di BT Enia è più basso perché pari a 5,00 euro al giorno (art. 2, del. AGCOM 73/11/CONS). Considerando i





settantasette giorni di disservizio lamentati dall'istante, l'indennizzo complessivo da corrispondere è pari a 770,00 euro. Quanto alle richieste di rimborso delle spese sostenute, come da prassi di questo Ufficio (cfr. del. n. 15/2010) esse debbono essere riconosciute solo se documentate e in quanto conseguenza diretta e immediata, da intendersi in senso stretto, dell'inadempimento dell'operatore, qualificandosi in tal caso come somme non dovute ai sensi dell'art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS. Nel caso di specie entrambe le condizioni possono dirsi presenti solo con riferimento alle spese di attivazione del servizio telefonico con Telecom, in quanto strettamente necessarie per riportare l'utenza telefonica alla piena funzionalità dopo l'inadempimento di BT Enia (spese pari a 120,00 euro, I.V.A. inclusa, come da fattura n. 8H00063244 emessa da Telecom). Da rigettarsi è invece la richiesta di condanna dell'operatore al risarcimento del danno, poiché tale opzione non è ricompresa nella conoscenza del presente procedimento (art. 19, del. AGCOM 173/07CONS).

b) La domanda è fondata nei limiti che seguono. L'utente chiede l'integrale annullamento delle fatture n. S2010-4955, S2010-4956, S2010-4957, S2011-577. La fattura n. S2010-4955 è da annullarsi parzialmente, nella misura di 266,23 euro, oltre a I.V.A., somma corrispondente ai costi sopportati per il servizio adsl non erogato sull'utenza interessata. La fattura n. S2010-4956 è da annullarsi parzialmente, nella misura di 68,00 euro, oltre a I.V.A., somma corrispondente ai costi sopportati per il servizio adsl non erogato sull'utenza interessata. Le fatture n. S2010-4957 e S2011-577 sono da annullarsi integralmente, in quanto riferite a un periodo in cui l'utenza era già passata alla gestione di Telecom (come da fattura Telecom n. 8H00063244).

c) La domanda è fondata nei limiti che seguono. In data 31 dicembre 2010 l'utente inviava una comunicazione a BT Enia, a mezzo fax e posta raccomandata A/R, domandando l'annullamento delle fatture di cui al capo b). Tale comunicazione possiede i requisiti previsti dall'art. 9, del. AGCOM 179/03/CSP ed è pertanto qualificabile come reclamo. Obbligo di BT Enia era rispondere entro trenta giorni dalla ricezione, come indicato dall'art. 6, c. 1, Carta dei servizi. Non risulta tuttavia che alcuna risposta sia mai stata inviata all'utente. La condotta dell'operatore determina pertanto la condanna di questi al pagamento di un indennizzo che, prendendo a parametro la somma di 5,00 euro giornalieri prevista dalla Carta dei servizi, deve essere quantificato, in via equitativa, in euro 300,00, analogamente a quanto previsto dall'art. 11, del. AGCOM 73/11/CONS.





d) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 50,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, in ragione della mancata rappresentanza dell'utente e del mancato svolgimento dell'udienza di discussione.

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 dall'arch. XXXXX, con studio nel Comune di XXXXX, la società BT Eni Telecomunicazioni, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel Comune di XXXXX, è tenuta a:

- 1) Corrispondere all'istante la somma di euro 770,00 (settecentosettanta/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo a);
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 120,00 (centoventi/00), a titolo di rimborso per i motivi di cui al capo a);
- 3) Annullare la fattura n. S2010-4955 nella misura di euro 266,23 (duecentosessantasei/23), oltre a I.V.A., la fattura n. S2010-4956 nella misura di euro 68,00 (sessantotto/00), oltre a I.V.A., le fatture n. S2010-4957 e S2011-577 integralmente, restituendo all'istante quanto da questi eventualmente pagato, per i motivi di cui al capo b);
- 4) Corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo c);
- 5) Corrispondere all'istante la somma di euro 50,00 euro (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigettano le ulteriori richieste dell'istante.

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 Enia Telecomunicazioni 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

Il Presidente

Prof. avv. Gianluca Gardini

