

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA n.	32/2014
TITOLO	1.10.21/675
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 25 luglio 2014 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 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 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 17 gennaio 2012 (titolo n. 1.10.21/675), con la quale X, con sede legale nel Comune di X, Via X, rappresentata dalla Federconsumatori e domiciliata presso la sede di quest'ultima sita 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. 15247/2012);

UDITA la sola parte istante nel corso dell'udienza di discussione (prot. n. 45006/2012) alla quale BT Italia X non ha partecipato, come da comunicazione (prot. n. 41130/2012);



VISTA la documentazione trasmessa da BT a seguito dell'udienza, su richiesta dell'ufficio (prot. n. 46946/2012);

VISTA la documentazione trasmessa dall'utente a seguito dell'udienza, su richiesta dell'ufficio (prot. n. 46956/2012);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (NP.2014.1204);

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 25 luglio 2014;

A voti unanimi

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia X (di seguito X) domanda: un indennizzo per ritardato recepimento della disdetta; il rimborso/storno della fattura n. A2010-363422 di euro 60,60 e lo storno della fattura n. H84280 di euro 240,00 in quanto successive alla disdetta; un indennizzo per mancata risposta al reclamo; un indennizzo per malfunzionamento del servizio voce in entrata ed uscita, dal 2 ottobre 2008 al 10 novembre 2009.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

In via preliminare si dichiara l'irricevibilità della documentazione BT (prot. 15838/2012), ai sensi dell'art. 16, comma 2, del. 173/07/CONS, in quanto trasmessa solo all'Ufficio e non anche a controparte.

Nel merito la controversia può essere divisa in 4 capi: a) ritardato recepimento disdetta e storno fatturazione ad essa successiva; b) mancata risposta al reclamo; c) malfunzionamento del servizio; d) spese di procedura.

- a) La domanda è fondata e merita accoglimento nei limiti che seguono. In particolare, in data 3 dicembre 2009 l'utente formulava disdetta, che veniva inviata tramite raccomandata e ricevuta dall'operatore il 21 dicembre 2009. Dalle schermate depositate agli atti da parte del gestore risulta che l'operatore ha gestito la disdetta dell'utente come cessazione con rientro ed ha provveduto ad inviare la relativa richiesta in data 14 gennaio 2010. Tale



operazione non è andata a buon fine a causa di rifiuto del rientro da parte del cliente in data 16 gennaio 2010. Sempre dalle schermate dell'operatore emerge che solo il 5 maggio 2010, BT avviava la procedura di cessazione senza rientro, che veniva espletata in data 13 maggio 2010. Considerato che nella disdetta inviata dall'istante non veniva richiesta una cessazione con rientro, peraltro rifiutata dallo stesso utente in data 16 gennaio 2010, come mostrano le schermate prodotte da BT, si ritiene di individuare un ritardo nel recepimento della disdetta. Tale ritardo si protrae dal 21 gennaio 2010, data di scadenza dei 30 giorni previsti per legge per recepire la disdetta, ricevuta nel caso di specie dall'operatore il 21 dicembre 2009, fino al 13 maggio 2010, cioè la data di avvenuta cessazione. A fronte di tale ritardo, pertanto, si ritiene di accogliere la richiesta di parte istante in ordine allo storno delle fatture successive alla disdetta (fattura n. A2010-363422 di euro 60,60 e fattura n. H84280 di euro 240,00) fino alla cessazione del ciclo di fatturazione. Tale storno compensa il pregiudizio arrecato all'utente. Non si riconosce un indennizzo per mancata ricezione della disdetta (cfr. delibera di questo ufficio n. 63/2013).

- b) La domanda è fondata e merita accoglimento. Dall'istruttoria emerge la trasmissione di diversi reclami da parte dell'utente. In particolare, il reclamo del 30 marzo 2010 risulta riscontrato da BT in data 22 aprile 2010; mentre il reclamo del 27 maggio 2010 risulta riscontrato il 25 giugno 2010. Diversamente, il reclamo del 4 agosto 2010, ricevuto da BT il 9 agosto 2010, in base alla documentazione agli atti, non risulta essere stato riscontrato. L'operatore, infatti, si limita a dichiarare di avere inviato lettera di riscontro a tale reclamo, ma non provvede ad allegare la relativa lettera a riprova di tale adempimento. Pertanto, considerato che, ai sensi del punto III.4.2. della del. 276/13/CONS, in tema di onere della prova, "l'operatore dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati", si ritiene di considerare non provato il riscontro al reclamo del 4 agosto 2010. Considerato che l'operatore avrebbe dovuto rispondere il 9 settembre 2010, cioè nei 30 giorni successivi al recepimento del reclamo, secondo quanto previsto al punto 6.1 della Carta dei servizi dell'operatore e che l'istanza di conciliazione è stata presentata il 30 agosto 2011 con conseguente udienza di conciliazione in data 13 dicembre 2011, cioè 461 giorni dopo la



scadenza del termine per la risposta al reclamo, si riconosce in favore dell'istante un indennizzo pari ad euro 300,00, in applicazione dell'art. 11, comma 1, della del. 73/11/CONS, che prevede, in caso di mancata risposta al reclamo nei termini, la corresponsione di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.

- c) La domanda è fondata e merita accoglimento nei limiti che seguono. In particolare, secondo quanto rilevato dall'utente nell'istanza, a partire dalla data di sottoscrizione del contratto, cioè il 2 ottobre 2008, e fino al 10 novembre 2009, l'utente riscontrava continue interruzioni della linea in entrata ed in uscita. Dalla documentazione depositata dall'operatore, ed in particolare dalla schermata "Remedy", risultano solamente due segnalazioni da parte dell'utente. La prima, avanzata il 7 novembre 2008 alle ore 16.13, conduceva al ripristino delle linea ed alla chiusura del ticket dopo pochi minuti, cioè alle ore 16.17 dello stesso giorno. La seconda segnalazione, invece, risulta essere del 4 dicembre 2008 alle ore 17.27 e la chiusura del guasto interveniva il 18 dicembre 2008 alle ore 9.31. Considerato che il punto 5.2 della Carta dei servizi dell'operatore prevede che la riparazione dei guasti ed il ripristino dei servizi deve avvenire entro 72 ore dalla segnalazione, e nel caso di specie sarebbe dovuto intervenire entro il 7 dicembre 2008, visto che la segnalazione è del 4 dicembre 2008, si individua un ritardo di 11 giorni. Applicando il combinato disposto di cui ai commi 2 e 3 dell'art. 5 della del. 73/11/CONS, pertanto, si riconosce in favore dell'istante un indennizzo pari ad euro 27,50 (11 giorni X euro 2,50).
- 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 X, residente nel Comune di X, Via X, rappresentata dalla Federconsumatori e domiciliata presso la sede di quest'ultima sita 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:

5





- 1) stornare le fatture nn. A2010-363422 di euro 60,60 (sessanta/60) e H84280 di euro 240,00 (duecentoquaranta/00), 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) corrispondere all'istante la somma di euro 27,50 (ventisette/50), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo c);
- 4) corrispondere all'istante la somma 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.

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 secondo la normativa vigente.

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.

BT Italia X, 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