

DELIBERA N.	46/2014
TITOLO	2014.1.10.4
	2014.1.10.21.898
LEGISLATURA	IX

Il giorno 24/11/2014 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 /BT ITALIA X



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "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;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Visti gli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste la Delibera Agcom n. 664/06/CONS e la Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

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);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2014.1953);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24/11/2014;



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'attivazione di servizi non richiesti, la conseguente indebita fatturazione, nonché l'illegittima sospensione dell'utenza, nei confronti della società B.T. Italia X (di seguito BT).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- La Sig. X, quale titolare della profumeria X, era titolare di un contratto business con BT in relazione all'utenza fissa 0544.439140. Il rapporto contrattuale procedeva regolarmente sino alla fattura relativa al mese di maggio 2011 (piano tariffario attivato "VIP").
- Successivamente interveniva, come appurato nel corso del procedimento, un nuovo contratto (rectius, due nuovi contratti), in base ai quali venivano attivate, in aggiunta alla predetta linea fissa, diverse utenze mobili con il piano tariffario BT Start senza scatto, cui erano associati anche due terminali Nokia E72 e tre terminali Black Berry 9800.
- Occorre segnalare che i due summenzionati contratti, entrambi recanti la data del 16 maggio 2011, portano l'intestazione "X", ma riportano come sede di attivazione due indirizzi (e, specificamente Via Annibale Fada 4 e Via Capinera 13, entrambi in Rimini) non correlati all'attività della profumeria, avente invece la propria sede legale in Viale dei Navigatori 42 in Ravenna.
- In base a tali contratti l'operatore emetteva, a partire dal mese di luglio 2011, fatture di importo considerevolmente più elevato rispetto a quanto fatturato in precedenza alla profumeria X.
- In data 17.08.2011 la Sig. X inviava un fax a BT, con cui contestava la fattura con scadenza 12.08.2011, e comunicava di aver restituito i terminali Black Berry (cui la fattura faceva riferimento) in quanto mai richiesti.
- Successivamente, in data 10.11.2011 l'istante inviava una raccomandata a/r all'operatore con cui disconosceva il contratto e gli importi fatturati, che non venivano pagati.
- In data 13.2.2012 l'operatore disattivava la linea fissa, compreso il servizio internet. Occorre rilevare che alla predetta utenza era collegato il POS del negozio.
- Dichiara l'istante di non aver ricevuto risposte da parte dell'operatore in riscontro alle comunicazioni inviate, né di essere stata preavvisata della disattivazione della linea.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:



- a) “L’annullamento di tutte le fatture emesse ed in emissione”;
- b) “Il pagamento di penali per essere senza internet da più di un anno”.

2. La posizione dell’operatore

La società BT sostiene la legittimità del contratto sottoscritto e della relativa fatturazione, nonché dell’intervenuta sospensione per morosità, in quanto preceduta da regolare preavviso di sospensione. L’operatore ha a tal fine prodotto copiosa documentazione, tra cui: i due moduli contrattuali con presunta sottoscrizione della società istante, corredati di documento di identità; le lettere inviate all’istante in risposta ai reclami ricevuti e il preavviso di sospensione dell’utenza. Con riferimento però a questi ultimi documenti occorre rilevare che gli stessi risultano tutti privi della prova di avvenuto invio all’istante e di avvenuta ricezione da parte di quest’ultimo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Si prenderanno in esame singolarmente tutte le richieste avanzate dall’utente.

- a) “L’annullamento di tutte le fatture emesse ed in emissione”.

Premessa l’incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell’autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura privata o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all’autorità giudiziaria ordinaria (cfr. Cass., sentenza n. 935 del 2004), si deve evidenziare che la fornitura dei servizi di telefonia mobile di cui ai due contratti disconosciuti dall’istante fa riferimento a due indirizzi siti in Rimini (e, precisamente, Via XXXXXXXX XXXX Xe Via XXXXXXXX XX), diversi dalla sede legale e operativa della società istante, che si trova in Ravenna, all’indirizzo di Viale dei XXXXXXXXXXXX XX, indirizzo quest’ultimo presso cui risulta attivata la linea di telefonia fissa attivata in precedenza dall’utente con BT sulla scorta di regolare contratto in essere tra le parti.

Dalla disamina della visura camerale della società istante, acquisita nel corso del procedimento, non risulta che la profumeria X abbia alcuna attività presso le due ubicazioni site in Rimini indicate nei due contratti prodotti da BT e disconosciuti dall’utente.



Peraltro, la titolare della società istante ha provveduto a sporgere denuncia querela verso ignoti, acquisita agli atti del presente procedimento, dichiarando di disconoscere i due contratti oggetto della presente controversia.

Inoltre, nei due moduli contrattuali prodotti dall'operatore e disconosciuti dalla società istante non risultano essere indicati i numeri di utenze mobili oggetto di attivazione.

Ancora, la Sig. X ha prodotto agli atti del presente procedimento la ricevuta postale dell'invio all'indirizzo indicato da BT dei terminali Blackberry mai richiesti dalla stessa.

Infine, il documento di identità allegato al contratto prodotto nel presente procedimento da BT (carta d'identità n. XXXXXXXXX) risulta non essere valido: la Sig. X ha infatti dichiarato di aver smarrito il suddetto documento, e di aver quindi provveduto a farsi rilasciare dal Comune di Ravenna una nuova carta d'identità in data 20 febbraio 2010. E' quindi evidente che il documento d'identità della Sig. X prodotto dall'operatore non può essere ritenuto utile a comprovare l'apposizione di una firma alla data del 16 maggio 2011 (data alla quale risulterebbero essere stati sottoscritti i due moduli contrattuali disconosciuti), in quanto a quella data il predetto documento non era più in corso di validità poiché sostituito dal nuovo documento d'identità XXXXXXXXX (acquisito agli atti del procedimento).

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, e richiamando i precedenti resi dall'Autorità in materia, ed in particolare la Delibera Agcom n. 155/2011/CIR, resa in un caso del tutto analogo al presente, ogni pretesa creditoria avanzata dalla società BT riconducibile alle utenze mobili di cui ai due moduli contrattuali oggetto del presente procedimento risulta infondata.

Conseguentemente, devono ritenersi infondate le richieste di pagamento delle fatture emesse dalla società BT relative alle suddette utenze mobili.

In particolare, sulla base di quanto dichiarato nel verbale dell'udienza del 26.3.2014, risulta che l'ammontare complessivo preteso dall'operatore era pari ad euro 2.571,00, mentre quello contestato dall'istante in relazione ai servizi non richiesti era pari ad euro 1.332,33.

L'operatore dovrà quindi procedere allo storno del suddetto importo di euro 1.332,33, mentre resterà a carico dell'istante la somma residua di euro 1.238,67, relativa all'utenza fissa non oggetto di contestazione.

b) "Il pagamento di penali per essere senza internet da più di un anno".

In merito alla seconda domanda avanzata dalla società istante deve osservarsi quanto segue.



La società istante ha chiesto “il pagamento di penali per essere senza internet da più di un anno e ciò ha portato la perdita di clienti”.

Occorre premettere che le pronunce di definizione di Agcom e Corecom sono a contenuto normativamente vincolato, potendo l’Autorità solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall’articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS).

Ciò nonostante, il principio di tutela del contraente più debole deve portare alla rettifica delle istanze inesatte, che devono quindi essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare (come previsto anche dalle Linee Guida contenute nella Delibera Agcom n. 276/13/CONS).

Ciò chiarito, la domanda della società istante deve essere interpretata come richiesta di corresponsione di un indennizzo, legato alla sospensione dell’utenza effettuata dall’operatore in data 13 febbraio 2012.

Come sopra esposto, la titolare della società istante aveva dapprima inviato un fax in data 17 agosto 2011 e successivamente inviato una raccomandata a/r in data 10 novembre 2011 con cui contestava le fatture ricevute, disconoscendo i costi addebitati in relazione alle utenze mobili mai richieste.

Entrambi i documenti sono stati acquisiti agli atti del procedimento, ma, mentre il fax risulta privo dell’attestazione di avvenuto invio, la raccomandata risulta invece corredata della prova di avvenuto ricevimento da parte dell’operatore.

Ancora, corre l’obbligo di precisare che la Sig. X, dal momento in cui si è vista fatturare anche i servizi mobili non richiesti, ha sospeso integralmente i pagamenti, non corrispondendo più nemmeno quanto effettivamente dovuto in relazione all’utenza fissa.

Per quanto concerne invece il comportamento tenuto dall’operatore, lo stesso ha dichiarato di aver risposto ai reclami dell’utente, e ha prodotto le lettere che asserisce di aver inviato alla parte istante.

Prescindendo dall’idoneità o meno delle succitate lettere ad assurgere a compiute risposte alle contestazioni sollevate dall’utente, occorre prendere atto che l’operatore non ha prodotto alcuna prova dell’effettivo invio di tali lettere, né dell’avvenuto ricevimento delle stesse da parte dell’utente.



Anche il preavviso di sospensione della linea che l'operatore ha prodotto nel presente procedimento è privo dell'attestazione di ricevimento da parte dell'utente, che, dal canto suo, ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna risposta ai propri reclami né tanto meno il preavviso di sospensione.

Alla luce di tutto ciò, facendo applicazione di principi più volte ribaditi dall'Autorità (può richiamarsi, tra le tante, la Delibera Agcom n. 117/2010/CIR), si può affermare quanto segue.

Ai sensi dell'articolo 4, comma 2, della Delibera Agcom n. 664/06/CONS, l'utente che presenti formale reclamo all'operatore, contestando l'addebito di taluni importi, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo, fermo restando l'obbligo di pagare gli importi non oggetto di contestazione.

Nel caso di specie, l'utente ha invece, come detto, interrotto ogni pagamento all'operatore, incluso quello per l'utenza fissa, non oggetto di contestazione. Tale circostanza ha comportato la sospensione del servizio per morosità.

Tuttavia, in caso di sospensione del servizio, l'operatore è tenuto a preavvisare l'utente della sospensione tramite comunicazione scritta, in mancanza della quale la sospensione deve ritenersi illegittima.

Nel caso di specie, come detto non c'è prova che l'operatore abbia inviato la suddetta comunicazione, dato che la lettera risulta priva dell'attestazione di ricevimento da parte dell'utente.

Pertanto la sospensione deve ritenersi illegittima, e deve conseguentemente riconoscersi il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo.

In merito alla quantificazione del suddetto indennizzo, pare opportuno procedere ad una determinazione equitativa, individuata nella somma di euro 450,00, per le seguenti ragioni: l'utente non allega le date di sospensione del servizio, limitandosi ad un'affermazione del tutto generica ("da più di un anno"); dalle fatture prodotte in atti, risulta comunque la presenza di traffico telefonico, seppur ridotto, il che porta a dedurre che la sospensione deve avere avuto una durata limitata nel tempo; infine, l'utente ha interrotto, come sopra chiarito, ogni pagamento verso l'operatore, compreso quello relativo ai servizi non oggetto di contestazione, palesando quindi a propria volta un comportamento non conforme ai canoni di correttezza contrattuale.

c) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo e proporzionale quantificare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS,



del 19 aprile 2007, l'importo in euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom ed è stata assistita anche nella fase di definizione;

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società B.T. Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società B.T. Italia X. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00), equitativamente determinati, a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza;
3. La società B.T. Italia X è tenuta a regolarizzare la posizione contabile di X, tramite lo storno parziale delle fatture illegittimamente emesse per un ammontare di euro 1.332,33.
4. La società B.T. Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.



Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

