

DELIBERA N.	55/2014
TITOLO	2014.1.10.4
	2012.1.10.21.1079
LEGISLATURA	IX

Il giorno 12.12.2014 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 XXXXXXXX DI 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*";

Visto l'art. 115 c.p.c.;

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 le delibere Agcom n. 179/03/CSP e 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.2014.2117);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 12.12.2014;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti della società BT Italia X (di seguito BT) le seguenti problematiche: attivazione di servizi non richiesti, difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate, mancata risposta ai reclami, perdita della numerazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- In data 4.04.2012 il Sig. X stipulava, in qualità di legale rappresentante della XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX, un contratto tramite il Sig. X della Gabiano Telecomunicazioni, avente ad oggetto l’utenza fissa di tipo business n. XXX.XXXXXXXXX.
- Il contratto prevedeva la migrazione dell’utenza dal precedente gestore Vodafone, con l’applicazione di una tariffa di euro 19,90 tutto compreso, ed il regalo di una carta sim con telefono Samsung Galaxy. Inoltre, secondo quanto detto dal Sig. X, il gestore che offriva la suddetta proposta era H3G.
- Del suddetto contratto non veniva però rilasciata una copia alla XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX, che scopriva solo successivamente che il contratto era in realtà stato stipulato con BT, e che le condizioni economiche sopra descritte non erano veritiere.
- La società riceveva infatti 6 telefoni cellulari Samsung, mai ordinati e perciò restituiti all’operatore in data 31.05.2012 (ricevuti dall’operatore il 1.06.2012), ed inoltre la fatturazione non corrispondeva a quanto pattuito.



- A seguito di reclamo presentato all'Agcom, l'istante otteneva la copia di quanto sottoscritto, e scopriva che si trattava in realtà di due contratti e non di uno solo; il contratto risultava infatti duplicato e alterato: veniva perciò sporta denuncia all'Autorità competente.
- Oltre alle irregolarità contrattuali e tariffarie di cui sopra, BT non provvedeva nemmeno all'attivazione del servizio e in data 24.05.2012 l'utenza smetteva di funzionare, e non è più stato possibile recuperare la numerazione, né tramite l'istanza GU5 del 6.06.2012 promossa avanti a codesto Comitato, né tramite la richiesta del 28.05.2012 di migrazione a Vodafone (il contratto con Vodafone è poi stato disdettato il 30.08.2012).
- Nonostante i reclami proposti all'operatore in data 25.05.2012, 28.05.2012 e 1.08.2012, mai riscontrati, la problematica non è mai stata risolta, e questo ha comportato la perdita della numerazione XXX.XXXXXXX, che era il recapito aziendale da oltre 18 anni, e l'obbligo di dover attivare una nuova numerazione per rendere reperibile l'azienda.

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

- a) Disconoscimento e disdetta da tutti i contratti in essere con BT Italia e relativo storno integrale dell'insoluto, oltreché ritiro pratica di recupero crediti.
- b) Indennizzi come previsti dalla carta dei servizi e dalla normativa di settore. In particolare, con riferimento alla perdita del numero di utilizzo lavorativo e alla mancata lavorazione dei numerosi reclami inviati.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia, che non ha presenziato all'udienza per il tentativo di conciliazione, non ha presentato memorie né documenti, limitandosi a dichiarare all'udienza del 26.06.2014 che l'utenza oggetto del procedimento sarebbe rientrata nella disponibilità di Telecom Italia in data 11.10.2013, ma senza fornire prove al riguardo.

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.



Preliminarmente deve rilevarsi, in merito alle domande dell'utente inerenti il disconoscimento e la disdetta di contratti in essere con BT, che le stesse esulano dall'ambito di competenza di codesto Comitato, così come individuato dall'art. 19, 4 comma, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Il procedimento di disconoscimento è infatti demandato alla competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria, ed anche le pronunce dichiarative della risoluzione del contratto esulano dalle competenze del Corecom (cfr. in questo senso, *ex multis*, Delibera Corecom Emilia-Romagna nn. 33/11).

Tali domande devono perciò essere dichiarate inammissibili.

Quanto al merito della controversia, corre invece l'obbligo di osservare che l'operatore non ha svolto alcuna difesa, né ha prodotto alcuna documentazione volta a smentire quanto dedotto dall'utente.

Codesta Autorità ha già più volte chiarito (cfr. Delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11 e 8/11) che, in caso di mancata contestazione da parte dell'operatore, i fatti dedotti dall'utente devono essere considerati integralmente provati. Soccorre in tal senso quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c., recentemente modificato ad opera della legge n. 69/2009, da considerarsi come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione, raggiungendo, per quanto riguarda questa sede, il livello di "riscontro" alla "fondatezza" dell'istanza ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".

Ciò chiarito, si esamineranno qui di seguito le diverse domande formulate dall'utente.

a) "Storno integrale dell'insoluto, oltreché ritiro pratica di recupero crediti".

Risulta, in base a quanto dichiarato e prodotto dall'utente, che lo stesso abbia sottoscritto il 4.04.2012 un contratto inerente la linea fissa XXX.XXXXXXX, chiedendo che la migrazione dell'utenza (precedente operatore Vodafone).

BT non ha dato seguito alla suddetta richiesta, e il servizio non è mai stato attivato.

Le due obbligazioni di pagamento del compenso e di erogazione del servizio formano un unico sinallagma e sono perciò da considerarsi corrispettive: l'operatore non può quindi richiedere il pagamento di un servizio che non ha mai erogato.

Devono pertanto essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore nonostante la mancata attivazione del servizio richiesto dall'utente (si è già espressa in questo senso l'Agcom con le delibere nn. 86/10/CIR e 131/10/CIR).

L'utente ha quindi diritto di ottenere lo storno integrale degli insoluti e la regolarizzazione della propria posizione contabile.



b) “Indennizzi come previsti dalla carta dei servizi e dalla normativa di settore. In particolare, con riferimento alla perdita del numero di utilizzo lavorativo e alla mancata lavorazione dei numerosi reclami inviati”.

- Con riferimento alla domanda di indennizzo per perdita della numerazione, deve osservarsi che, con la comunicazione di avvio del procedimento, codesta Autorità aveva chiesto a BT di produrre numerosi documenti, ed in particolare, “copia degli estratti della propria banca dati, da cui emergano i passaggi di portabilità dell’utenza oggetto di contestazione, nonché copia di ogni comunicazione intercorsa con l’altro operatore e con l’utente, nonché di dedurre circa la migrazione dell’utenza”.

Nulla di tutto ciò è stato prodotto dall’operatore, che non ha nemmeno tentato di difendersi, e che non ha nemmeno addossato la colpa dell’accaduto all’operatore donating.

In assenza di elementi probatori prodotti dall’operatore recipient, anche alla luce del principio di non contestazione sopra riportato, deve dichiararsi la responsabilità di BT per la mancata lavorazione della richiesta di portabilità e la conseguente perdita della numerazione.

L’Agcom, con la delibera 125/12/CIR, ha infatti statuito che, se l’utente perde l’utilizzo della propria numerazione per responsabilità dell’operatore, a causa della scorretta gestione della procedura di portabilità, avrà diritto all’indennizzo previsto per tale fattispecie dall’art. 9 della delibera Agcom n. 73/11/CONS.

Tale articolo dispone che l’utente abbia diritto ad un indennizzo di euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo della numerazione, fino ad un massimo di 1.000,00 euro.

La società istante ha dichiarato che la numerazione era in suo possesso da diciotto anni, e perciò le si deve riconoscere l’importo massimo sopra indicato, che dovrà peraltro essere quadruplicato, in forza del disposto dell’articolo 12, 2 comma, della delibera di cui sopra, in ragione del fatto che trattasi di un’utenza di tipo “affari”.

L’istante avrà perciò diritto di avere a questo titolo un indennizzo di euro 4.000,00.

- Per quanto riguarda la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, anch’essa merita accoglimento.

Infatti, come già più volte affermato dall’Autorità rileva, sul punto, il disposto dell’articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.



Nel caso di specie, l'utente ha inviato tre reclami (che devono però essere considerati in maniera unitaria, poiché aventi ad oggetto lo stesso disservizio), nessuno dei quali è stato riscontrato dall'operatore.

Con riferimento al quantum da riconoscersi si osserva quanto segue.

Le Linee Guida approvate con delibera Agcom n. 276/13/CONS, al punto III.5.3, in merito ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo dispongono che, in materia di mancata risposta al reclamo, il *dies ad quem* vada individuato nel momento del deposito dell'istanza di definizione, qualora, come nel caso di specie, l'operatore non abbia preso parte all'udienza di conciliazione.

Pertanto, essendo stato il primo reclamo ricevuto dall'operatore in data 30.05.2012, ed avendo l'operatore 45 giorni di tempo per rispondere al reclamo, il *dies a quo* dell'inadempimento si individua nel giorno 15.07.2012, mentre, come sopra chiarito, il *dies ad quem* è quello del deposito del formulario GU14, e cioè l'11.12.2012.

Pertanto, all'istante spetta un indennizzo per mancata risposta al reclamo pari ad euro 150,00 (1,00 euro x 150 gg).

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 XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX di X nei confronti della società BT Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società BT Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 4.000,00 (quattromila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione XXX.XXXXXXX;
 - II. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
3. La società BT Italia X è inoltre tenuta a disporre lo storno integrale di tutte le fatture emesse alla società istante XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX di X.
4. La società BT 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

