

DELIBERA N.	20/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2012.1.10.21.755
LEGISLATURA	X

Il giorno 14/04/2015 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 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*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40;

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 Agcom 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 Agcom 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 Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge;

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.2015.748);



Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 14 aprile 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

La società X (di seguito, X), con istanza n. 49580 del 12 dicembre 2012, presentata innanzi a codesto Corecom, adduceva di essere migrata con le proprie utenze aziendali ad altro gestore e che in conseguenza a tale passaggio, la società BT Italia X (di seguito, BT Italia) avesse addebitato euro 6.680,00 più IVA di penali non dovute. Rappresentava inoltre che in sede conciliativa fosse presente la controparte, BT Italia, ma che la stessa non fosse disponibile a rimborsare quanto richiesto, ossia il costo delle penali e l'indennizzo come da carta servizi, ma che fosse disponibile a riconoscere la sola somma di euro 500,00. Pertanto, per i motivi di cui sopra, parte istante chiedeva:

- 1) un rimborso pari ad euro 6.680,00 più IVA per "penali ingiuste più interessi legali correnti";
- 2) rimborso come da carta servizi per "la presa in giro e per il tempo perso...".

La posizione dell'operatore

BT Italia, presente all'udienza di definizione, non depositava alcuna memoria, né documento limitandosi in sede di udienza a riportarsi alla documentazione in atti (peraltro inesistente) e a precisare che sarebbe stata emessa una nota di credito H166198 pari ad euro 3.200,00 per errata contabilizzazione dei contributi di disattivazione per il doppio dei terminali in possesso del cliente.

2. Motivazione della decisione

Si rileva innanzitutto, che ai sensi dell'articolo 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude qualsivoglia richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali esborsi di somme risultate non dovute, o al pagamento di indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta saldo il diritto dell'utente di rivolgersi all'autorità ordinaria per il maggiore danno.

La domanda della società X deve essere integralmente rigettata nel merito posto che l'utente non ha adempiuto l'onere probatorio sullo stesso incumbente relativamente alla prova della conclusione del contratto di cui si discute. La mancata prova della conclusione del contratto, comporta non solo



l'impossibilità di ritenere provati i fatti dedotti dall'utente, nonché i termini e le condizioni del contratto stesso, ma rende altresì impossibile ogni valutazione in ordine alla legittimità e ritualità del recesso o della migrazione dell'utente.

È invero principio generale dell'ordinamento sancito dall'articolo 2967 c.c., quello secondo il quale il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno ovvero per l'adempimento del contratto deve (solo) provare la fonte negoziale o legale del suo diritto (Cass. SSUU 13533/2001). La società istante regolarmente rappresentata, non ha allegato copia del contratto, né ha dedotto di non esserne in possesso. Anzi, in risposta alla richiesta istruttoria avanzata nel corso dell'udienza di definizione finalizzata al di deposito del contratto e di copia del recesso o di richieste di passaggio ad altro gestore, parte istante inviava una mail assunta agli atti Corecom con prot. n. 15186 del 10.04.2014, alla scadenza del termine per il deposito, nella quale comunicava la propria difficoltà nel reperire il contratto archiviato all'interno di scatoloni utilizzati in occasione del trasloco della sede societaria. Era preciso onere dell'utente depositare copia nell'ambito del procedimento di conciliazione o, al più tardi, in quello di definizione.

Peraltro, la richiesta della produzione documentale, era già stata avanzata nella comunicazione di avvio del procedimento (prot. 35091 del 4 settembre 2013) nella quale il responsabile del procedimento chiedeva espressamente: *"la produzione di copia del contratto, delle condizioni generali di contratto, della carta dei servizi applicabile, copia integrale delle fatture in contestazione, la precisa ed analitica indicazione delle somme contestate in relazione alle singole fatture, l'analitica specificazione e qualificazione dei lamentati disservizi di cui chiede l'indennizzo con precisa indicazione del relativo arco temporale ove previsto"*.

Ancora, sotto diverso e concorrente profilo, si rileva che l'utente non ha fornito neppure la prova del pagamento della somma di oltre euro 8.000,00 comprensivi di IVA di cui chiede il rimborso. Pagamento che adduce avere effettuato e di cui fa richiamo nell'istanza GU14. Anche in questo caso pertanto non è possibile accogliere la domanda nel senso indicato dall'utente valutando la fondatezza delle contestazioni delle somme dallo stesso assertivamente versate, ma delle quali il medesimo non ha dimostrato o fornito alcuna indicazione utile all'istruttoria. Pertanto, dalla mancata prova del pagamento, non può che discendere il rigetto della domanda di rimborso.

In conclusione, atteso il mancato assolvimento dei predetti oneri probatori, le domande proposte non possono trovare accoglimento e devono essere rigettate.



Resta comunque salva la possibilità dell'utente di adire, per quanto di competenza, l'autorità giudiziaria ordinaria.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1) Il rigetto, per le motivazioni indicate in premessa, dell'istanza presentata dalla società X nei confronti della società BT Italia X.

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 determina 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

