| | |
|---|---|
| DELIBERA N. | 76/2015 |
| TITOLO | 2015.1.10.4.1 |
| | 2015.1.10.21.37 |
| LEGISLATURA | X |

Il giorno 4/12/2015 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 CONTROVERSIA XXX / 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);

Vista le Delibere Agcom 276/13/CONS e 94/14/CIR;



ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

**Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597**
**email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it**
**WEB www.assemblea.emr.it/corecom**

Viste le Delibere Corecom Emilia- Romagna n. 15/10, 1/11, 8/11, 16/11, 33/11 e 22/12, Corecom Lombardia n. 21/11 e 3/2012, Corecom Puglia Delibera n.17/11, Corecom Toscana n. 11/12, Corecom Calabria n. 44/11 e Corecom Lazio 58/2011;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.2287);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 4 dicembre 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

**1. La posizione dell'istante**

Ad ottobre 2012, la signora XXX riceveva, presso un indirizzo in cui non risiedeva più da molti anni (ma al quale era presente il figlio maggiorenne), una fattura della società BT Italia X (di seguito, BT Italia). Certa di non avere mai sottoscritto alcun contratto con BT Italia, la sig.ra XXX contattava il servizio clienti della società per chiedere informazioni, in particolare per avere copia del contratto e per richiedere la disdetta delle numerazioni attivate. Seguivano quindi due reclami a BT Italia, uno in data 30.10.2012 e l'altro in data 15.11.2012. Solo al secondo reclamo BT Italia rispondeva confermando la regolarità del contratto che provvedeva ad inviare a parte istante.

La sig.ra XXX sporgeva quindi regolare denuncia alle autorità competenti disconoscendo il contratto di BT Italia e le firme apposte sullo stesso. In data 21.01.2013 e successivamente, in data 21.05.2013, venivano inviati altri due reclami da parte di Federconsumatori per il disconoscimento del contratto e il blocco delle SIM. Entrambi restavano inevasi da parte di BT Italia.

Nonostante tutto, il gestore continuava ad emettere fatture e a contattare la sig.ra XXX tramite società di recupero del credito chiedendo il pagamento dell'insoluto.

Alla luce di quanto sopra, parte istante chiedeva:

1) "conferma dell'avvenuta chiusura contrattuale di ogni rapporto in essere con BT Italia senza costi e/o penali aggiuntive";

2) lo storno di tutto l'insoluto;

3) un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami del 21.01.2013 e 21.05.2013, come da carta dei servizi e da normativa di settore, da quantificare in sede conciliazione;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597
email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
WEB www.assemblea.emr.it/corecom

4) un indennizzo per servizi non richiesti, come da carta dei servizi e da normativa di settore, da quantificare in sede di conciliazione.

**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.

**2. Motivazione della decisione**

Nel merito della controversia, corre l'obbligo di osservare che l'operatore non ha svolto alcuna difesa, né ha prodotto alcuna documentazione volta a smentire quanto dedotto da parte dall'utente. E' bene ricordare come codesto Corecom abbia più volte chiarito che, in caso di mancata contestazione da parte dell'operatore, i fatti dedotti dall'utente devono essere considerati integralmente provati (cfr. Delibere Corecom Emilia- Romagna nn. 15/10, 1/11 e 8/11). Soccorre in tal senso quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c. e succ. mod., 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 di seguito le diverse domande formulate dall'utente. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante trovano parziale accoglimento per le seguenti motivazioni.

a) Sulla "conferma dell'avvenuta chiusura contrattuale di ogni rapporto in essere con BT Italia senza costi e/o penali aggiuntive".

In base all'art. 19, comma 4 del Regolamento 173/07/CONS, il provvedimento che definisce la controversia emesso dall'Autorità è a contenuto vincolato ovvero, in caso di fondatezza dell'istanza, può avere ad oggetto la condanna dell'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne discende che la domanda in esame, volta alla conferma dell'avvenuta chiusura contrattuale di ogni rapporto in essere con BT Italia senza costi e/o penali aggiuntive, non è accoglibile, non potendo il Corecom condannare l'operatore ad alcun *facere* se non al rimborso delle somme pagate e risultate non dovute (e parallelamente allo storno di quelle non pagate) o



ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597
email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
WEB www.assemblea.emr.it/corecom

alla corresponsione degli indennizzi previsti. Ciò trova riscontro anche nella giurisprudenza costante di Agcom e dell'intestato Corecom (cfr. Delibere Corecom Emilia-Romagna n. 16/11 e 33/11; Delibera Agcom 276/13/CONS e successive conformi). La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento.

b) Sullo storno dell'intero insoluto.

In base a quanto dichiarato e prodotto da parte istante (comprese le mail intercorse con il servizio clienti di BT Italia), risulterebbe un contratto intercorso tra la stessa e BT Italia avente ad oggetto l'attivazione di tre numerazioni (XXX, XXX e XXX) nonché la consegna di tre terminali Samsung Galaxy SII.

Parte istante appena ricevuta la prima fattura relativa al contratto con BT Italia, provvedeva in data 30 ottobre 2012, ad inviare una mail al servizio clienti di BT Italia rappresentando la ricezione della fattura per forniture telefoniche dalla stessa mai richieste e attivate. Specificava di avere parlato con un operatore BT Italia (riportandone anche il codice identificativo), il quale appunto l'avrebbe informata dell'esistenza delle tre sim delle quali la stessa chiedeva il blocco ed il disconoscimento. In data 15 novembre 2012 riceveva riscontro da BT Italia che si limitava a informare dell'apertura di una pratica a suo nome e che l'ufficio competente avrebbe provveduto all'invio di una comunicazione scritta non appena la gestione fosse stata conclusa. Parte istante scriveva nuovamente una mail in data 15 novembre 2012 per il disconoscimento del contratto e per il blocco delle sim. Seguiva risposta identica alla precedente da parte di BT Italia. Solo in data 5 dicembre 2012, BT Italia comunicava che il contratto risultava regolarmente sottoscritto confermando quindi la corretta contabilizzazione delle fatture emesse. Rispondeva parte istante confermando ancora una volta il disconoscimento del contratto, di non aver ricevuto alcun apparato telefonico e specificando, inoltre, di avere provveduto a sporgere formale denuncia querela presso la procura di XXX. Seguivano in data 21.01.2013 e 21.05.2013 due reclami ad opera di Federconsumatori di XXX alla quale la sig.ra XXX si era rivolta.

Sebbene il disconoscimento di autenticità, disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato pertanto alla competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria, esuli dall'ambito di applicazione del Regolamento Agcom (cfr. Delibera Agcom n. 94/14/CIR), nel caso di specie, la richiesta di storno dell'insoluto maturato dalle predette sim può comunque trovare accoglimento.

Nel caso di specie infatti, si ritiene debba trattarsi di un'ipotesi che rientra nell'attivazione di servizi non richiesti. Al riguardo è importante precisare che gli utenti devono essere tenuti indenni dalle conseguenze pregiudizievoli di qualsiasi attivazione di servizi che non sia stata voluta. In caso di contestazione, pertanto,



ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597
email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ove l'operatore non sia in grado di dimostrare la ricezione di una richiesta da parte dell'utente, questi deve essere manlevato dalle conseguenze economiche derivanti dall'attivazione del servizio. Nel caso di specie, risulta che il contratto avente ad oggetto le tre numerazioni di cui sopra sia stato disconosciuto dalla sig.ra XXX con querela presentata presso le competenti autorità di XXX.

Può pertanto ritenersi che l'attivazione delle tre sim non sia stata richiesta dalla sig.ra XXX e il comportamento tenuto dalla stessa induce a desumere la sua buona fede con conseguente riconoscimento di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (cfr. Delibera Corecom Lombardia n. 21/11, Corecom Emilia- Romagna n. 22/12 e Corecom Toscana n. 11/12).

In ogni caso, BT Italia non solo non ha fornito alcuna prova contraria a quanto sostenuto da parte istante, ma ha tenuto un atteggiamento assolutamente contrario alla buona fede nell'esecuzione contrattuale. Di fronte ai numerosi reclami fatti da parte istante, non ha provveduto, ad esempio, ad una sospensione cautelare della linee telefoniche di cui sopra continuando di fatto a permettere un consumo e relativa fatturazione, arrivando a somme creditorie pari a quasi 16.000, 00 euro.

Si ritiene pertanto di dovere disporre lo storno di tutte le fatture emesse da BT Italia avente ad oggetto le numerazioni XXX, XXX e XXX.

c) Indennizzo per il mancato riscontro ai reclami del 21.01.2013 e 21.05.2013, come da carta dei servizi e da normativa di settore, da quantificare in sede conciliazione.

BT Italia non ha dato prova di avere fornito risposta ai reclami inviati da parte istante in data 21.01.2013 e 21.05.2013. Come già più volte affermato dall'Autorità rileva, 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.

La finalità dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. La ritardata o omessa risposta al reclamo inviato, da cui deriva per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda quindi il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo (Cfr. Corecom Puglia Delibera 17/11).



ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597
email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Nel caso di specie, l'utente ha inviato due reclami, nessuno dei quali è stato riscontrato dall'operatore.

Tali reclami devono però essere considerati in maniera unitaria. Infatti, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento, l'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami deve essere computata in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio (cfr. anche Delibera Corecom Calabria n. 44/11).

Con riferimento invece 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 dell'udienza di conciliazione qualora l'operatore ne abbia preso parte.
Pertanto, essendo stati i reclami ricevuti dall'operatore in data 21.01.2013 e 21.05.2013, ed avendo l'operatore 45 giorni di tempo per rispondere al reclamo, il *dies a quo* dell'inadempimento si individua rispettivamente nel giorno 6.03.2013 e nel giorno 4.07.2013 mentre, come sopra chiarito, il *dies ad quem* è quello dell'udienza di conciliazione e cioè il giorno 20.11.2014.
Considerando che l'art. 11 prevede un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 300,00 e considerando i giorni di cui sopra, si ritiene di disporre un indennizzo pari ad euro 300,00.

d) Indennizzo per servizi non richiesti, come da carta dei servizi e da normativa di settore, da quantificare in sede di conciliazione.

Ai sensi dell'articolo 11 della delibera 179/03/CSP la quantificazione dell'indennizzo deve avvenire nel pieno rispetto del principio di proporzionalità, ovvero è necessario garantire una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, prendendo in considerazione la fattispecie nel suo complesso, valutando una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, la natura del soggetto – utente (persona fisica – giuridica) che ha subito il pregiudizio e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. (Cfr. Determina Corecom Lombardia n. 3/2012 e Corecom Lazio 58/2011).

Ancora, l'art. 8 co. 1 Allegato A alla delibera 73/11/CONS, prevede che "nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione" e l'art. 12, co, 1 " Nel caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del



ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597
email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
WEB www.assemblea.emr.it/corecom

disservizio subito l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria la principio di equità".

Alla luce di quanto sopra, si ritiene pertanto che l'indennizzo seppure concernente tre diverse numerazioni, debba essere riconosciuto in misura unitaria come di seguito specificato. Indennizzo dal giorno 15.11.2012 (prima risposta da parte di BT Italia alla mail di reclamo di parte istante) fino al 20.11.2014 (prima udienza di conciliazione) per un totale di 736 giorni, moltiplicati per euro 5,00 al giorno (giorni 736 x euro 5= euro 3.680,00)

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. Accoglie parzialmente l'istanza di della sig.ra XXX 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 3.680,00 (tremilaseicentoottanta/00) a titolo di indennizzo per servizi non richiesti relativamente alle utenze XXX, XXX e XXX;
   II. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
   III. La società BT Italia X, è tenuta, altresì, allo storno integrale di tutti gli importi fatturati relativamente alle utenze XXX, XXX e XXX.

3. 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.



ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597
email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 | La Presidente |
| --- | --- |
| Dott.ssa Primarosa Fini | Prof.ssa Giovanna Cosenza |



**Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597**
**email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it**
**WEB www.assemblea.emr.it/corecom**