

DELIBERA N.	91/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1375
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 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



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 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*";

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";

Vista le Delibere Agcom n. 664/06/CONS e n. 6/13/CIR;

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. 2394);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2015;



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società BT Italia X (di seguito, BT Italia) l'attivazione non richiesta dei servizi di telefonia e internet e la conseguente assenza di linea. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- In data 19.5.2010 un operatore BT Italia contattava telefonicamente l'Albergo XXX di XXX e, parlando con il figlio della titolare (XXX), mediante registrazione vocale si faceva rilasciare dallo stesso ogni informazione inerente l'Albergo ai fini della predisposizione di un contratto per l'erogazione del servizio telefonico da parte di BT Italia sull'utenza n. XXX e fax n. XXX, oltre che per il servizio internet e adsl, servizi che venivano già forniti da Telecom Italia X (di seguito, Telecom Italia).
- In data 20.05.2010 BT Italia inviava via mail all'indirizzo di posta elettronica dell'Albergo la scheda di adesione con allegate le condizioni generali di contratto e la richiesta di attivazione del servizio Vip Cup datata 19.05.2010.
- Ricevuta tale documentazione, già in data 20.05.2010 l'odierna istante inviava a BT Italia un fax, poi confermato con raccomandata del 24.05.2010, rendendo noto di essere l'unica titolare dell'utenza de quo e di non aver mai richiesto né aderito ad alcun contratto con BT Italia, manifestando inequivocabilmente di opporsi alla conclusione del contratto.
- All'inizio del mese di giugno 2010 l'Albergo viene contattato da un tecnico BT Italia per l'installazione di modem e router, installazione che viene rifiutata dall'istante.
- A far data dal 8/9 giugno 2010 l'Albergo rimaneva per oltre venti giorni senza linea telefonica, fax e servizio internet.
- Pertanto, in data 10.06.2010 l'utente inviava nuovo reclamo a BT Italia a mezzo fax e, contestualmente, presentava avanti codesto Comitato i formulari UG e GU5, al fine di ottenere l'immediata riattivazione del servizio e il rientro in Telecom Italia.
- Al tentativo di conciliazione, svoltosi in data 18.10.2010, partecipava solo Telecom Italia, che offriva, pro bono pacis, la somma di euro 900,00, accettata dall'istante.
- Nel frattempo l'Albergo riceveva da BT due fatture, la n. A2010-529010 del 13.07.2010 di euro 68,40 e la n. H93125 del 22.10.2010 di euro 240,00 cui seguivano prelievi di pari importo da



parte di BT (non autorizzati dall'istante) sul conto corrente dell'utente. Tali somme, nonostante le richieste, non sono mai state restituite da BT.

- L'utente inviava un nuovo reclamo a BT in data 13.07.2011, pure rimasto privo di riscontro.
- Telecom Italia riusciva a rientrare nella disponibilità della linea solo dal 17 giugno 2010, peraltro in modo parziale: infatti, a causa del rilascio solo parziale da parte di BT Italia, risultava possibile ricevere solo le telefonate provenienti da numerazioni Telecom Italia e Tim. L'utenza tornava ad essere pienamente funzionante solo in data 2 luglio 2010.
- Durante il periodo di assenza della linea l'Albergo ha subito gravi danni, anche in relazione alle somme già spese dall'Albergo per pubblicare pubblicità su giornali, riviste, ecc., di fatto inutili a causa dell'impossibilità da parte dei clienti di contattare l'Albergo.
- Nel giugno 2012 veniva inviata al Corecom una nuova richiesta di conciliazione, contenente richieste ulteriori rispetto a quella del 2010, ma all'udienza del 12.02.2013 non veniva raggiunto alcun accordo.

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

- a) restituzione della somma di euro 308,40 indebitamente prelevata da BT Italia in relazione alle fatture del 13.07.2010 e del 22.10.2010 sopra citate, con conseguente storno delle stesse e di ogni altra fattura eventualmente emessa;
- b) il riconoscimento di indennizzi in relazione ai seguenti fatti:
 - mancata risposta ai seguenti reclami: 20/24.05.2010, 10.06.2010, 23.02.2011, 13.07.2011;
 - malfunzionamento dei servizi di telefonia, fax e internet;
 - attivazione di servizi non richiesti;
 - mancato rilascio della linea a Telecom Italia dal 8/9 giugno 2010 al 17 giugno 2010, con conseguente interruzione dei servizi;
 - rilascio parziale della linea a Telecom Italia dal 17.06.2010 al 2 luglio 2010, con conseguente malfunzionamento dei servizi;
- c) risarcimento dei danni;
- d) rimborso delle spese sostenute, comprese quelle del presente procedimento.



2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia non ha presentato alcuna memoria difensiva e nulla ha dichiarato in sede di udienza di definizione, cui ha presenziato in data 12.11.2014.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente deve darsi atto che i due formulari UG presentanti dall'istante, rispettivamente nel 2010 e nel 2012 (cui è seguito, in relazione a quest'ultimo, il formulario GU14 oggetto del presente procedimento) avevano e hanno due oggetti differenti.

Con il primo infatti la sig.ra XXX aveva chiesto solo la riattivazione della linea e il rientro in Telecom Italia, e quest'ultima aveva partecipato al procedimento raggiungendo con l'utente un accordo transattivo.

Il secondo procedimento, invece, è stato proposto solo nei confronti di BT Italia, e con esso la sig.ra XXX ha svolto tutta una serie di richieste economiche (di rimborso, indennizzo e risarcimento, così come sopra dettagliatamente riportate).

Pertanto le richieste qui avanzate dalla sig.ra XXX possono essere esaminate, non sussistendo rischi di violazione del principio del *ne bis in idem*.

Quanto al merito della vicenda, deve osservarsi quanto segue.

In via generale, ai sensi dell'art. 7, comma 5, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli derivanti dall'attivazione di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente, ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nonché ad essere tenuto indenne da ogni conseguenza pregiudizievole derivata dall'illegittima attivazione.

Nel caso di specie, è l'utente stessa a riconoscere che il figlio abbia prestato, in sua vece, il consenso all'attivazione del contratto, mediante registrazione del vocal order.

Tuttavia, l'operatore non ha comunque provato di aver compiutamente osservato la procedura prevista in tema di contratti a distanza ed in particolare la delibera Agcom n. 664/06/CONS, allegato A, ratione temporis applicabile.



Infatti, anche prescindendo dalla problematica inerente i poteri di rappresentanza e stipula contrattuale in capo al figlio dell'utente, risulta evidente che nel momento in cui l'odierna istante, intestataria dell'utenza telefonica ha ricevuto il prescritto modulo di conferma del contratto, ed ha quindi avuto contezza dell'avvenuta attivazione, ha immediatamente provveduto lo stesso giorno a inoltrare all'operatore un fax con cui si opponeva all'attivazione, esercitando quindi di fatto il proprio diritto di ripensamento, ribadito anche con lettera raccomandata.

E' principio pacifico (cfr, ad esempio, delibera Agcom n. 6/13/CIR) quello secondo cui, nel caso in cui l'utente comunichi ritualmente all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto stipulato a distanza, esercitando quindi il proprio diritto al ripensamento ai sensi dell'art. 64 del codice del consumo, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, non interrompendo tempestivamente la procedura di migrazione, provochi la sospensione dei servizi.

Nel caso che qui ci occupa, sembra essersi verificata esattamente la circostanza sopra descritta: e cioè la mancata lavorazione da parte dell'operatore del diritto di ripensamento esercitato dall'utente.

A questo proposito, occorre richiamare, in via generale, il principio, costantemente applicato anche da codesto Comitato, in base al quale in caso di mancata contestazione da parte dell'operatore, i fatti dedotti dall'utente devono essere considerati integralmente provati, e ciò in applicazione dell'articolo 115, comma 1, c.p.c., recentemente modificato ad opera della legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede 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".

Non avendo l'operatore prodotto alcuna memoria difensiva, codesto Comitato ritiene di poter basare la propria decisione su quanto dichiarato dall'utente e dallo stesso documentalmente provato.

Alla luce dei principi sopra descritti, devono trarsi le seguenti conseguenze:

- 1) merita accoglimento la richiesta di rimborso formulato dall'istante della somma di euro 308,40, indebitamente percepita da BT Italia con riferimento alle fatture del 13.07.2010 e del 22.10.2010, che devono quindi essere annullate;
- 2) merita accoglimento la richiesta di indennizzo per la totale interruzione dei servizi di telefonia, fax e internet per il periodo dal 9.06.2010 al 17.06.2010, indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 5, comma 1, del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, secondo cui "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione": pertanto, attesi i 9 giorni di interruzione totale



per i tre servizi (telefono, fax, internet), e attesa la natura di tipo “affari” dell’utenza, deve essere riconosciuto un indennizzo pari ad euro 270,00 (5,00 euro x 9 giorni x 3 servizi x 2);

3) merita accoglimento la richiesta per il malfunzionamento (dovuto al rilascio solo parziale della linea da parte di BT Italia) dei servizi di telefonia, fax e internet nel periodo dal 18.06.2010 al 2.07.2010, indennizzo da computarsi ai sensi dell’art. 5, comma 2, del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, secondo cui: “nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio [...] gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”. Pertanto a tale titolo deve essere riconosciuta all’utente la somma di euro 240,00 (2,50 euro x 16 giorni di malfunzionamento x 3 servizi x 2). L’utente ha richiesto anche il riconoscimento di un indennizzo per l’attivazione non richiesta dei servizi da parte di BT Italia. Si ritiene equo respingere tale richiesta, atteso che l’utente è già stato indennizzato per le conseguenze pregiudizievoli della condotta di BT Italia ai punti 1), 2) e 3) che precedono: in caso contrario, si otterrebbe una ingiustificata moltiplicazione delle voci di ristoro in favore dell’utente, riferite ad un medesimo arco temporale e ad un medesimo disservizio.

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa può essere solo parzialmente accolta. Infatti l’utente ha inviato numerosi reclami a BT Italia, sia a mezzo fax che tramite raccomandata, e ha chiesto il riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta a ciascuno di essi.

Leggendo le missive dell’utente, risulta evidente che i reclami hanno tutti il medesimo oggetto, o, comunque, discendono tutti dalla medesima problematica, ovvero la mancata lavorazione da parte di BT Italia della comunicazione con cui la sig.ra XXX ha esercitato il proprio diritto di ripensamento.

Pertanto, pur ritenendo equo riconoscere un indennizzo all’istante, dato che non risulta agli atti alcun riscontro da parte di BT Italia ai reclami dell’utente, lo stesso deve essere riconosciuto in maniera unitaria e non per ciascun reclamo inviato.

Deve infatti farsi applicazione del principio sancito dall’ art. 11 delibera Agcom n. 73/11/CONS e pacificamente applicato da Agcom e Corecom, secondo cui “L’indennizzo è computato in misura unitaria a prescindere dal numero delle utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Ne consegue che all’utente a questo titolo può essere riconosciuto, in forza di quanto disposto dall’art. 11 del regolamento indennizzi sopra richiamato, un indennizzo pari ad euro 300,00, computato in relazione al primo dei reclami, datato 20.05.2010, non riscontrato da BT. Italia.



Con riferimento alla – peraltro generica – richiesta di risarcimento danni formulata dall'istante, la stessa non può essere trattata, in quanto esula dall'ambito di competenza di codesta Autorità, così come delineato dall'art. 19, comma 4, del regolamento di procedura.

Quanto, infine, alla richieste di rimborso delle spese del presente procedimento, deve rilevarsi che la parte istante non ha presenziato all'udienza di definizione svoltasi in data 12 novembre 2014.

Pertanto, come da prassi consolidata di codesto Comitato, può essere riconosciuto all'utente, alla luce del sostanziale accoglimento della propria istanza, la somma di euro 50,00 a titolo di rimborso spese di procedura.

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 XXX, quale titolare dell'Albergo 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, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 308,40 (trecentotto/40) a titolo di rimborso di quanto indebitamente percepito dall'istante in relazione alle fatture del 13.07.2010 e del 22.10.2010, che devono quindi essere annullate, con conseguente regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'utente;
 - II. euro 270,00 (duecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per la totale interruzione dei servizi di telefonia, fax e internet nel periodo dal 9.06.2010 al 17.06.2010;
 - III. euro 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per il parziale malfunzionamento dei servizi di telefonia, fax e internet nel periodo dal 18.06.2010 al 2.07.2010;
 - IV. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.



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

