

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.23
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 marzo 2017 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 RITA FILIPPINI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / BT ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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;

Vista 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 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";

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);

Viste le delibere Corecom Lombardia n. 7/12, Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 e 7/17 e Corecom Puglia n. 17/11;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.621);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 marzo 2017;

## CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

In data 29.01.2010, l'istante aderiva ad una proposta commerciale di BT Italia X (di seguito BT), per la somministrazione del servizio telefonico sulle utenze fisse con l'attivazione di alcuni servizi aggiuntivi nonché di un servizio opzione mobile che prevedeva delle tariffe agevolate per le tre utenze 338.392XXXX, 338.342XXX e 328.199XXX.

In data 13 febbraio 2013, veniva emessa da BT la fattura n. A2013-84306 relativa al periodo 01.01.2013- 31.01.2013 in scadenza il giorno 15.03.2013 dell'importo di euro 38.733,19 di cui euro 31.964,52 (oltre iva) a titolo di canoni mensili relativamente per il periodo 16.03.2010- 28.02.2013 relativi a sei utenze mobili: 377.706XXXX, 377.706XXXX, 377.706XXXX, 377.706XXXX, 377.706XXXX e 377.706XXXX di cui però non risulterebbe mai chiesta l'attivazione da parte dell'istante.

L'utente quindi provvedeva al pagamento dei soli importi non contestati e con reclamo del 5.03.2013, inviato con raccomandata, contestava l'addebito relativo alle utenze mobili mai richieste e, in ogni caso, la tardività delle fatturazioni. Chiedeva quindi che l'operatore fornisse copia della documentazione e del contratto su cui si basavano gli importi addebitati.

BT non dava riscontro al reclamo né forniva raggugli in merito alle contestazioni avanzate da parte istante.

Successivamente, in data 13.03.2013, BT provvedeva ad emettere una ulteriore fattura relativa al periodo 01.02.2013- 28.02.2013 in scadenza il giorno 12.04.2013 dell'importo di euro 1.136,12 di cui euro 900,00 (oltre iva) a titolo di canoni mensili, relativamente alle linee in contestazione, per il periodo 01.03.2013- 31.03.2013.

Con reclamo del 12.03.2013, l'utente contestava quindi l'ulteriore addebito e ancora una volta non riceveva alcuna risposta da BT.

Con raccomandata del 16.04.2013, l'utente quindi provvedeva a comunicare formale recesso da tutti i contratti in essere con BT.

Inoltre, dall'esame di tutte le fatture emesse da BT, emergeva come la società non avesse mai rimborsato all'utente l'importo di euro 43,92 risultante dalla nota di credito emessa da BT in data 13.07.2012 e depositata agli atti.

In base a tali premesse, l'istante chiedeva:

- a) Lo storno dalla fattura n. A2013-84306 del 13.02.2013 della somma di euro 38.677,07 e lo storno, dalla fattura n. A2013-140743 del 13.03.2013, della somma di euro 1.089,00.
- b) Riconoscere dovuto all'utente l'importo di euro 43,92 come indicato nella nota di credito n. A2012-423130 del 13.07.2012 maggiorata nella misura degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data della citata nota di credito;
- c) Gli indennizzi per mancata risposta al reclamo, da liquidarsi in via equitativa;
- d) Rimborso spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore**

Il gestore BT, presente all'udienza di definizione, non depositava alcuna nella memoria né documento, limitandosi in sede di udienza, a riportarsi alla documentazione in atti (peraltro inesistente).

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante trovano accoglimento come di seguito precisato.

**Sul punto a): Storno dalla fattura n. A2013-84306 del 13.02.2013 della somma di euro 38.677,07 e lo storno dalla fattura n. A2013-140743 del 13.03.2013 della somma di euro 1.089,00.**

Parte istante reclamava avverso due fatture BT contenenti, oltre alle spese relative a due numerazioni fisse, le spese relative a sei numerazioni mobili di cui non risulterebbe mai essere stata chiesta l'attivazione e di cui la stessa istante ha ripetutamente chiesto copia del contratto, fonte del rapporto giuridico. Al momento della ricezione delle fatture (in due bollette venivano fatturati il periodo 16.03.2010- 01.02.2013 e 01.03.2013- 31.03.2013) parte istante formalizzava regolare reclamo contro BT Italia premurandosi di pagare solo la parte relativa alle linee fisse considerata dovuta.

Durante l'udienza di definizione della controversia, in data 12 febbraio 2015, anche la delegata al procedimento ha fatto richiesta di deposito del contratto, relativo alle numerazioni in contestazione, dando termine a BT fino al giorno 12.03.2015 senza però esito positivo.

BT, pur assumendo in udienza una generica difesa in merito alle allegazioni di parte istante, ha ommesso il deposito di qualsivoglia memoria e/o documento in grado di documentare il rapporto contrattuale *de quo*, non depositando copia del contratto sottoscritto dall'utente. Inoltre, l'operatore non ha dato prova di aver fornito adeguate spiegazioni sulle somme fatturate non solo in sede di memoria che appunto manca, ma neppure all'utente in riscontro agli asseriti reiterati reclami avanzati da quest'ultimo, il quale riferisce di non aver mai ricevuto alcuna risposta ai reclami inviati.

Secondo quanto disposto dalle Linee Guida Agcom al punto III.4.2 in relazione all'onere della prova, nella procedura di definizione delle controversie tra utenti ed operatori di telecomunicazioni devono applicarsi le regole ordinarie sulla ripartizione fra le parti previste dal Codice civile

In particolare, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore deve applicarsi il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., laddove è previsto che "il giudice deve porre a fondamento della decisione [...] i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita" e di cui sia l'Autorità che i Corecom fanno costante applicazione (si vedano *ex multiis* le delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 e 7/17) chiarendo a questo proposito che "qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'articolo 1218 c.c.". Nel caso di specie, all'esito dell'istruttoria, BT non ha depositato nulla a supporto della fatturazione emessa disattendendo, in ultima, anche la richiesta fatta in udienza relativamente al deposito del contratto entro il giorno 12.03.2015.

BT, pertanto, deve procedere allo storno richiesto da parte istante ossia: euro 38.677,07 relativamente alla fattura n. A2013-84306 del 13.02.2013 ed euro 1.089,00 relativamente alla fattura n. A2013-140743 del 13.03.2013.

**Sul punto b): Riconoscere dovuto all'utente l'importo di euro 43,92 come indicato nella nota di credito n. A2012-423130 del 13.07.2012 maggiorata nella misura degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data della citata nota di credito.**

Anche per quanto concerne questa richiesta, valgono le considerazioni già fatte sopra relativamente alla non contestazione dei fatti e, pertanto, all'implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate da parte

istante. BT quindi dovrà corrispondere all'utente l'importo di euro 43,92 come indicato nella nota di credito n. A2012-423130 del 13.07.2012.

**Sul punto c): Gli indennizzi per mancata risposta al reclamo, da liquidarsi in via equitativa.**

La finalità dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo 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, come nel caso di specie, 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. Delibera Corecom Puglia n. 17/11). Va premesso che, ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, della Delibera Agcom n.179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta nei casi di rigetto al fine di garantire all'utente un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, vede in posizione strutturalmente più forte l'operatore di servizi di comunicazione elettronica come soggetto professionista organizzato. Nel caso di specie non vi è alcuna prova del riscontro da parte di BT al reclamo presentato dall'utente e tale circostanza, per tutte le motivazioni di cui sopra, determina il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo come previsto dall'art. 11, comma 1, della delibera Agcom n.179/03/CSP. Nel caso in esame, l'istante lamenta la mancata a due reclami inviati in data 05.03.2013 e 12.04.2013. Non avendo BT rilevato nulla in merito, si ritiene che l'invio sia andato a buon fine e, pertanto, si accoglie la richiesta formulata da parte istante a partire dal giorno 05.04.2013 (considerando i 30 giorni che da carta dei Servizi il gestore ha a disposizione per rispondere) e fino al giorno 26.11.2013 (data della prima udienza di conciliazione) per un totale di 235 giorni. Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 "Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami" della Delibera Agcom n.73/11/CONS: *"se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato 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"*. Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è di 235

giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 235,00 (duecentotrentacinque/00), a norma del citato art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS.

**Sul punto d): Rimborso spese di procedura.**

Per quanto concerne le spese di procedura, Appare equo liquidare 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 di euro 100,00 (cento/00).

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1) Accoglie l'istanza di 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 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 43,92 come da nota di credito n. A2012-423130 emessa da BT Italia X il 13.07.2012.
  - II. Euro 235,00 (duecentotrentacinque/00) per mancata risposta ai reclami.
- 3) La società BT Italia X è tenuta inoltre allo storno di euro 38.677,07 relativamente alla fattura n. A2013-84306 del 13.02.2013 e allo storno di euro 1.089,00 relativamente alla fattura n. A2013-140743 del 13.03.2013.

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 Rita Filippini

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza