

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.11
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 2018 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 ENIA X



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

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 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 la Determinazione Corecom Toscana 8/12 e la Delibera Corecom Emilia-Romagna delibera 23/12;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1276);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato fatturazioni non giustificate nei confronti della Società BT Enia X che per brevità nel prosieguo del presente atto verrà denominata BT Enia. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere inviato in data 01/11/2011 (l'istante indica la data del 01/11/2012 ma trattasi di mero errore materiale) comunicazione di disdetta tramite raccomandata con ricevuta di ritorno;
- nonostante ciò negli anni successivi l'operatore ha continuato a fatturare pur non fornendo alcun servizio;
- sono proseguiti ulteriori contatti via telefono e fax ma la fatturazione è proseguita anche successivamente all'esperimento del tentativo di conciliazione

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

- a) rimborso delle spese sostenute;
- b) risarcimento per il disagio patito in questi anni

Parte istante non è comparsa all'udienza di discussione di cui all'art. 16 comma 4 del Regolamento.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore BT Enia X non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento, a supporto della propria posizione.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

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

Le richieste di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente. La richiesta così come formulata nel punto a) di rimborso delle spese sostenute è estremamente generica e non documentata. La richiesta di cui al punto b) di risarcimento per il disagio patito non è accoglibile in quanto la normativa Agcom esclude esplicitamente qualsiasi pretesa risarcitoria. Nel caso di specie tuttavia, stante la documentazione in atti, si deve richiamare quanto disposto dall'allegato A della delibera 276/13/CONS recante "Approvazione delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" al cui punto III.1.2 "Contenuto e qualificazione delle istanze" è previsto che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" (cfr. anche Corecom Toscana Determinazione 8/12 e Corecom Emilia Romagna delibera 23/12). In ossequio a tale principio nel caso di specie l'istanza formulata, pur palesandosi quale richiesta di rimborso spese e risarcimento dei danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di storno dell'indebita fatturazione emessa da BT Enia dopo la disdetta del contratto. Dalle dichiarazioni in atti risulta che l'indebita fatturazione di cui trattasi ammonta ad euro 9.636,22 euro. Parte istante dichiara di aver inviato la disdetta del contratto all'operatore una prima volta in data 1/11/2011 e allega ulteriori telefax inviati a conferma della suddetta disdetta. In particolare, il telefax inviato da parte istante con allegato il referto ricezione relativo all' invio al numero intestato a BT Enia 0521XXX612 in data 18/10/2012 avente ad oggetto "Rinnovo disdetta contratto BT Enia" diffida l'operatore all'invio di nuove fatture a seguito del recesso in precedenza già inviato.

In assenza di replica e di controdeduzioni presentate dall'operatore, la mancata lavorazione del recesso deve essere imputata esclusivamente all'operatore stesso e da ciò deriva la condanna di BT Enia allo storno delle somme indebitamente fatturate post recesso contrattuale. Si dispone quindi lo storno delle fatture emesse successivamente al 17/11/2012 (termine di 30 giorni entro



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

il quale doveva essere recepita la disdetta ricevuta il 18/10/2012, agli atti unica con prova dell'invio) fino a chiusura dell'intero ciclo di fatturazione.

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 parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società BT Enia Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
 - i) La Società BT Enia Telecomunicazioni X è tenuta allo storno integrale delle fatture emesse nei confronti di parte istante a far data dal 17/11/2012 fino a chiusura dell'intero ciclo di fatturazione relativamente al contratto 00838551 intestato a parte istante.
2. La società BT Enia Telecomunicazioni 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.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom