

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.291
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 TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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;

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 n. 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 delibere Agcom nn. 91/12/CIR, 524/16/CONS;

Viste le delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 15/10, n. 1/11, n. 8/11, n. 4/12, n. 7/17 e n. 28/17;

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 della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1302);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato una fatturazione non giustificata e mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Bt Enia Telecomunicazioni X (di seguito Bt Enia). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in giugno 2013 ha sottoscritto un contratto aziendale con BT Enia per la linea fissa e n. 3 cellulari concordando il canone mensile di Euro 65,50 oltre IVA;
- che fino ad aprile 2014 gli addebiti sono stati regolari e che invece in maggio 2015 è stato addebitato tramite Rid l'importo di Euro 425,00;
- che il servizio clienti, contattato, ha comunicato che l'importo corrispondeva a ricariche automatiche dei 3 cellulari addebitate in un'unica soluzione e che alcuni giorni dopo, l'istante ha ricevuto 17 fatture pari ad Euro 25,00 cadauna tutte con scadenza 28.05.2014;
- che ha contestato l'addebito e ha deciso di passare ad altro operatore con le linee mobili;
- che, poiché, riceveva fatture anche in data 11.09.2014 ha inviato raccomandata di disdetta sia per i mobili che per i fissi;
- che nonostante la disdetta l'operatore ha emesso ulteriori fatture in ottobre 2015 relative a canoni per il periodo agosto e settembre 2014;
- che quindi, dopo il reclamo ulteriore inviato dall'associazione di consumatori rimasto inesitato, si è rivolta al Corecom;
- aggiunge che l'operatore ha comunicato che l'insoluto presente è pari ad Euro 1.835,00 e che invece all'istante risulta essere di Euro 672,66, inoltre resta in attesa di conoscere le modalità per la restituzione degli apparecchi.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

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

- a) chiusura di ogni rapporto contrattuale senza alcun onere a suo carico;
- b) lo storno integrale insoluti in essere;
- c) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami dal 15.12.2015 al 04.05.2016;
- d) l'indennizzo per i disagi subiti, le errate informazioni ricevute, il tempo impiegato per il disbrigo della controversia e ogni altro disagio dovuto al comportamento scorretto nei miei confronti ai sensi della carta servizi e della normativa a tutela del consumatore.

## 2. La posizione dell'operatore

La società, pur regolarmente convocata non depositava documentazione.

## 3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente è necessario specificare che le fatture nn. 41820840 del 13.10.15 per Euro 15,25, B2015-48638 del 13.09.15 per Euro 15,25, B2015-48637 del 13.11.15 per Euro 15,25, B2015-1828 del 13.1.15 per Euro 15,25, B2014-61099 del 13.12.14 Euro 15,25, B2014-55123 del 13.11.14 per Euro 27,45, B2014-49722 del 13.10.14 per Euro 3,05, allegate dall'istante corrispondono al numero XXX085 non indicato nelle istanze. Non verranno conseguentemente prese in considerazione.

Le due fatture ulteriori mancano di due pagine e non sono quindi complete. Inoltre, occorre segnalare che le utenze indicate nell'istanza UG corrispondono alle utenze indicate nell'istanza GU14. Le ulteriori fatture presentate sono tutte per ricariche sulle linee oggetto di istanza.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di chiusura di ogni rapporto contrattuale senza alcun onere a carico, deve essere respinta. La domanda consiste in un obbligo di *facere* che esula pertanto dalle competenze di codesta autorità, ex art. 19 comma 4 dell'Allegato A delibera n. 173/07/CONS.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

B. La domanda b) relativa alla richiesta di storno integrale degli insoluti in essere, deve essere parzialmente accolta. Si prende atto della volontà chiaramente espressa dall'istante di cessare il servizio, attuata con modulo del 10.09.2014 di richiesta di cessazione di servizio con dizione *“cessazione totale di tutti i servizi di telefonia fissa”* e *“cessazione totale di tutte le numerazioni mobili”*. Pur non essendo allegato alcun documento di invio leggibile, si evidenzia che l'operatore ha omissso il deposito di qualsivoglia memoria e/o documento in grado di documentare il rapporto contrattuale *de quo* e non ha dato prova di non aver ricevuto la richiesta inviata.

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 multis 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 né relativamente alla richiesta di recesso inviata dall'istante. (Ex multis delibera Corecom Emilia-Romagna n. 28/17).

Di conseguenza si ritiene di dover accogliere la richiesta di storno delle fatture, per i numeri indicati in istanza GU14, e inviate successivamente alla richiesta di cessazione del 10.09.2014, considerati i 30 giorni necessari per la chiusura della pratica. Pertanto, l'operatore dovrà stornare tutto l'insoluto risultante dopo la data del 10.10.2014.

C. In merito alla richiesta sub c) di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dal 15.12.2015 al 04.05.2016 è da rilevare che l'unico reclamo che si può considerare è il fax del



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

15.12, ipoteticamente dell'anno 2015, in quanto la ricevuta non riporta l'anno stesso. Non essendoci una data risulta impossibile calcolare correttamente l'indennizzo. Dette dichiarazioni sul punto – *“mancata risposta ai reclami dal 15.12.2015 al 04.05.2016”* – non possono quindi ritenersi sufficienti a comprovare l'esistenza di un “reclamo” ai fini della determinazione di un indennizzo (cfr. delibera Agcom n. 91/12/CIR).

D. La domanda d) deve essere rigettata. La richiesta di liquidazione degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi e dalla normativa di settore non può trovare accoglimento, tenuto conto che le doglianze lamentate dall'istante attengono alla fatturazione emessa dall'operatore e, pertanto, l'oggetto delle medesime può determinare, in caso di accoglimento dell'istanza, una pronuncia sul richiesto storno e/o rimborso, non già di liquidazione di indennizzi per non meglio precisati disagi e disservizi. (ex multis Agcom delibera n. 524/16/CONS). Peraltro, si evidenzia che il reclamo del 15.12. (2015), risulta comunque intervenuto oltre i 45 giorni dati all'istante per contestare le fatture, emesse tutte nel maggio 2015.

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.
2. La società BT Enia Telecomunicazioni X è tenuta a stornare l'insoluto risultante dopo la data del 10.10.2014 (richiesta di cessazione del 10.09.2014), con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito.
3. La società BT Enia Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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 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. 051 527.6390

e-mail [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)