

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.590
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 giugno 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / BT ENIA TELECOMUNICAZIONI X



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

e-mail 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 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";

Vista la delibera Agcom n. 276/11/CONS;

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1518);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la parziale fornitura del servizio, prodotti e servizi non richiesti, 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, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che il 24.01.2014 firmava un contratto per la fornitura di servizio di telefonia fisso, internet e mobile con l'operatore;
- che tale contratto prevedeva il trasloco delle linee, con rimodulazione tariffaria e predisposizione di un centralino in altro studio della città;
- che l'agente garantiva il trasloco in 30 giorni lavorativi e che l'istante lo richiedeva a gennaio per essere certo del risultato;
- che nonostante i ripetuti solleciti, le linee non venivano mai traslocate;
- che in data 14.02.2014 avveniva il primo sopralluogo dei tecnici;
- che a fronte dei reclami l'operatore addossava la colpa a Telecom Italia;
- che l'agente BT Enia consigliava un contratto con Tim, per supplire alle difficoltà;
- che a marzo, dopo la minaccia di recesso, BT Enia effettuava un nuovo sopralluogo;
- che nel frattempo attivava un contratto con Wind per avere internet;
- che il giorno 09.04.2014 i tecnici predisponavano il centralino e il trasferimento di chiamata del vecchio numero sul nuovo numero Tim;
- che al 21.05.2014 non era ancora avvenuto il trasloco delle linee;
- che il contratto sottoscritto prevedeva un canone mensile di Euro 75,00 oltre al canone di Euro 52,70 per il centralino;
- che sin dalla prima fattura BT Enia figuravano importi completamente diversi;
- che a seguito della convocazione dell'udienza Corecom si raggiungeva un accordo transattivo che presupponeva il riconoscimento di un indennizzo e di sconti sui canoni;
- che seguiva un'ulteriore verifica tecnica che rilevava una velocità di connessione bassa;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che in data 04.12.2014 veniva sottoscritto nuovo contratto con previsione di servizio adsl 20 mega;
- che a metà gennaio apprendeva dal call center che il contratto proposto non poteva essere attivato;
- che inviava una serie di reclami e riproponeva la conciliazione presso il Corecom;
- che all'incontro non si raggiungeva un accordo.

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

- a) l'annullamento di tutte le fatture emesse a partire dal 02.02.2015 (data recesso);
- b) l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio sottoscritto in data 04.12.2014, quantificato in Euro 450,00 per 30 giorni di ritardo;
- c) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad Euro 400,00;
- d) l'indennizzo per applicazione di piano tariffario difforme da quello sottoscritto dal 23.02.2014 al 30.11.2014, per complessivi Euro 303,00;
- e) l'indennizzo per falsa fatturazione pari ad Euro 10.000,00;
- f) l'indennizzo per spese sostenute pari ad Euro 688,40;
- g) l'indennizzo per le spese postali e pari ad Euro 101,20.

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.

- a) La domanda a) relativa alla richiesta di annullamento di tutte le fatture emesse a partire dal 02.02.2015 (data recesso, documentalmente provato), deve essere accolta. L'istante ha dato prova di aver costantemente lamentato il disservizio patito, come si evince dai 20 reclami in atti ed è comprovato dalla documentazione in atti che il servizio promesso non è stato erogato. A fronte del silenzio dell'operatore sul punto, tenuto conto che l'istante



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ha adempiuto all'onere incombente su di lui, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 1218 codice civile e dalle Linee Guida Agcom, punto III.4.2, (delibera n. 276/11/CONS), deve accogliersi la domanda di storno di tutte le fatture dalla data del recesso.

b) Le domande b) relativa alla richiesta di indennizzo per la mancata attivazione del servizio sottoscritto in data 04.12.2014, quantificato in Euro 450,00 per 30 giorni di ritardo e d) relativa alla richiesta di indennizzo per applicazione di piano tariffario difforme da quello sottoscritto dal 23.02.2014 al 30.11.2014, per complessivi Euro 303,00, devono essere trattate congiuntamente e rigettate. Le domande riguardano disservizi relativi ad un altro contratto, per i quali l'istante ha attivato procedura di conciliazione poi rinunciata (come da documentazione in atti) e precedente a quella alla base della presente definizione. Pertanto, non può essere oggetto di provvedimento definitivo.

c) La domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad Euro 400,00, deve essere accolta ma rimodulata nel *quantum*. Il primo reclamo dell'istante è in data 02.02.2015, ricevuta da BT Enia in data 3.02.2015, a cui devono essere aggiunti 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta. Il *dies a quo* del calcolo dell'indennizzo decorre quindi dal giorno 20.03.2015 e fino alla data della conciliazione del 04.05.2016, per il quale riconoscere l'indennizzo massimo di Euro 300,00, come da art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi, in quanto il tempo trascorso è di oltre 300 giorni.

d) La domanda e) relativa alla richiesta di indennizzo per falsa fatturazione pari ad Euro 10.000,00, viene rigettata. Gli indennizzi richiesti non sono tra quelli tipizzati che si applicano in sede definitiva e previsti dalla delibera n. 73/07/CONS, pertanto le domande non possono trovare accoglimento.

e) La domanda f) relativa alla richiesta di indennizzo per spese sostenute pari ad Euro 688,40 e la domanda g) relativa alla richiesta di indennizzo per le spese postali e pari ad Euro 101,20, possono essere trattate congiuntamente e non trovano accoglimento. In punto alle spese vive, l'art. 19, comma 6 del Regolamento e le Linee guida in materia di risoluzione delle



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

controversie (delibera n. 276/13/CONS), dispongono che con la definizione possano essere liquidate le spese di procedura, giustificate e necessarie. I costi prodotti in atti non appaiono essere direttamente riferibili alle spese sostenute per partecipare alla procedura e pertanto la richiesta non trova accoglimento.

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 successivamente alla data di disdetta del contratto, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito. È altresì tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo come da capo C).
3. 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.



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

e-mail 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.

Firmato digitalmente

Il Segretario
Rita Filippini

Firmato

Per la Presidente
La Vicepresidente
Marina Caporale



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom