

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.462
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 settembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA TRA XXX / BT ITALIA X



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

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 le delibere Agcom n. 664/06/CONS, n. 276/13/CON e n. 520/15/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

email 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.2018.5082);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 settembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

a) La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di BT Italia X (di seguito BT Italia) l'indebita fatturazione in seguito al mancato recepimento del diritto di ripensamento. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere attivato in data 01.01.2017 un contratto con BT e di aver esercitato il diritto di ripensamento in data 04.01.2017;
- nonostante ciò l'operatore ha attivato la linea indebitamente;
- di avere pagato la prima fattura di 73,85 euro pur non volendo usufruire del servizio;
- di avere chiesto, in data 23.01.2017, la migrazione verso altro operatore;
- di essere migrato verso altro operatore in data 24.03.2017.

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

- a) 73,85 euro di rimborso della prima fattura;
- b) 1.200,00 euro di indennizzo per l'attivazione di 2 linee non richieste (10 euro al giorno per 2 linee e per 60 giorni, dal 23.01.2017 al 24.03.2017);
- c) 284,00 euro di indennizzo per la mancata risposta al reclamo (1,00 euro al giorno per 284 giorni, dal 02.10.2016 al 02.08.2017);
- d) 200,00 euro di rimborso per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

BT Italia, nella propria memoria rileva che l'istante in data 07.12.2016 ha aderito tramite



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

registrazione vocale ad un contratto Vip Duet con l'attivazione in NP dell'utenza telefonica XXXXXX131 linea analogica e l'assegnazione di una nuova numerazione BT Italia. In base alla delibera n. 664/06/CONS, con il consenso esplicito dell'utente ad accettare di concludere il contratto, previa informazione da parte dell'operatore di tutte le informazioni di cui all'art. 52 del Codice di consumo e le informazioni sugli elementi del contratto che si accinge a concludere elencate nell'art. 70 del Codice, il contratto si considera vincolante per l'utente dal momento in cui l'operatore invia la conferma dell'offerta. Infatti, in data 12.12.2016 viene inviata copia del contratto. L'operatore evidenzia di aver ricevuto la disdetta di ripensamento da parte dell'istante solo in data 04.01.2017, quindi dopo 32 giorni dal ricevimento della documentazione. In data 23.01.2017 il servizio risulta regolarmente attivato e collaudato. L'istante in data 20.01.2017 chiedeva, tramite il servizio clienti, un appuntamento commerciale per valutare un contratto alternativo al VIP Duet, precedentemente attivato con la richiesta di un downgrade delle linee telefoniche ma tale richiesta non poteva essere soddisfatta in quanto il contratto era attivo da meno di 12 mesi. In data 24.03.2017 l'utenza è migrata verso altro olo. L'operatore, inoltre, rileva l'infondatezza della richiesta di indennizzo per l'attivazione di linee non richieste, in quanto ha agito in conformità a quanto pattuito in fase di registrazione. Infine, precisa che non risultano avanzati reclami da parte dell'istante e che la sua situazione amministrativa presenta un insoluto di 417,35 euro.

3. Motivazione della decisione

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

- a) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. Atteso che il contratto *de quo* rientra nella tipologia dei contratti conclusi a distanza e che, in quanto tale, è soggetto alla disciplina di cui alla delibera Agcom n. 664/06/CONS (applicabile *ratione temporis* al caso in esame), il recesso dell'utente deve essere ricondotto alla tipologia del c.d. diritto di ripensamento di cui all'art. 64 del Codice del consumo, che permette di sciogliersi dal vincolo contrattuale entro 10 giorni lavorativi senza motivazione e senza costi. In particolare si tratta di accertare, attesa la contestazione



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell'utente, se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (articoli 52 e 53 del codice del consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine stabilito (articolo 64). Sulla scorta della normativa generale, l'Agcom, in merito ai contratti a distanza, con gli orientamenti espressi ed approvati con la delibera 520/15/CONS, ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore di telecomunicazioni, disponendo tra gli altri oneri, che se il consumatore accetta di concludere il contratto, l'operatore deve inviare la conferma dell'offerta, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle comunicazioni e all'art. 49 del Codice del consumo, presso l'indirizzo comunicato dal cliente. Previo consenso esplicito del consumatore, la conferma può essere inviata dall'operatore anche su supporto durevole, ad esempio come allegato ad un'e-mail, o tramite invio o comunicazione di un link di accesso ad un account privato nella titolarità del cliente finale sul sito web del venditore contenente le informazioni indirizzate al cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente dal venditore. Lo spirito delle richiamate disposizioni è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per via telefonica. Infatti, solo mediante apposito documento scritto, il consumatore può verificare che l'offerta proposta sia o meno conveniente rispetto a quanto prospettato per telefono dall'operatore, esercitando, quindi, il proprio diritto al ripensamento. Nel caso di specie, la parte convenuta ha provato di aver inviato l'offerta nei termini suddetti, tramite e-mail del 12.12.2016, ed ha dimostrato in maniera inequivocabile la volontà dell'istante di attivare il predetto rapporto contrattuale depositando in atti la registrazione vocale in cui lo stesso fornisce i propri dati per procedere all'attivazione del servizio. Diversamente, l'utente non dimostra di aver concluso il contratto in data 01.01.2017, omettendo anche di indicare tale data nella



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

comunicazione di disdetta del 04.01.2018. Pertanto, la carenza documentale depositata da parte istante non consente di dimostrare che il diritto di ripensamento sia stato esercitato entro i 10 giorni previsti dalla normativa di riferimento. Ne consegue che la richiesta di rimborso della fattura di 73,85 euro - peraltro non prodotta e di cui non sono stati riportati gli estremi dall'istante - deve essere rigettata, così come la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti. Anche volendo, infatti, interpretare quest'ultima domanda quale richiesta di indennizzo per ritardata migrazione in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli, secondo quanto specificato al punto III.1.2 della delibera Agcom 276/13/CONS, la documentazione a supporto non consente di percorrere tale strada. Trattandosi, infatti, di una procedura che interessa due operatori, non è possibile sostenere l'addebito di una specifica responsabilità nei confronti del donating, essendo l'unico ad essere stato coinvolto nel presente procedimento. Nonostante, infatti, le schermate prodotte dall'operatore rilevino un ritardo nell'espletamento della procedura, non è provato che tale ritardo sia imputabile a BT. Non solo. L'istruttoria non rileva che l'istante abbia subito l'interruzione e/o il malfunzionamento del servizio nel periodo interessato dalla migrazione, pertanto, si ritiene che il ritardo non abbia arrecato all'istante un grave pregiudizio. Alla luce di quanto sopra esposto, le domande devono essere rigettate.

- a) La domanda c) è da rigettare. Sul punto deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella condizione di provvedere alla risoluzione del problema. Nel caso di specie, la comunicazione del 28.03.2018 non può essere considerata un reclamo poiché, essendo successiva alla problematica lamentata dall'utente e all'espletamento della procedura di migrazione, non ha lo scopo di segnalare al gestore un inconveniente al fine di provvedere tempestivamente alla sua risoluzione ma principalmente quello di richiedere il riconoscimento di un indennizzo per il supposto disagio subito. Pertanto, si



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ritiene di non poter accogliere la domanda.

- a) La domanda d) è da rigettare. Nulla si ritiene dovuto per le spese di procedura in quanto seguono il principio di soccombenza in relazione alle altre domande.

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. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società BT Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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

Il Presidente
Stefano Cuppi



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom