

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.279
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 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 XXX / BT ENIA 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"*;

Vista la delibera Agcom n. 179/03/CSP, n. 3/11/CIR, n. 34/12/CIR, n. 38/12/CIR, n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e delibera del Corecom Emilia-Romagna n. 48/2018, la determina n. 11/2017, n. 57/14;

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



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

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2346);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di BT Enia X (di seguito BT Enia) importi indebitamente fatturati, il malfunzionamento del servizio e il mancato recepimento della disdetta. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto, in data 01.12.2016, un contratto per il servizio di telefonia fissa e internet che prevedeva un costo di 80,00 euro al mese + IVA e spese di spedizione per un totale di 100,65 euro;
- nel mese di ottobre l'istante riceveva la fattura n. B2017- 42404 del 13.10.2017 dove risultavano ricalcolati retroattivamente tutti i canoni - già fatturati e pagati da dicembre a settembre 2016 - secondo il nuovo canone mensile di 105,00 euro + IVA anziché 80,00 euro + IVA, che diventava canone ufficiale a partire dal mese di ottobre 2017;
- tale variazione delle tariffe applicate al proprio contratto non era mai stata comunicata tramite adeguata informativa da parte del gestore;
- l'istante provvedeva al pagamento parziale della fattura n. B2017- 42404 del 13.10.2017 e delle successive fatture n. B2017- 46363 e n. B2017- 50260 del 13.12.2017 di 131,15 euro per complessivi 301,95 euro tramite bonifico bancario del 29.12.2017;
- per tutto il periodo del contratto, inoltre, si verificavano diversi malfunzionamenti della linea sia per quanto riguarda il servizio voce sia per quanto riguarda la fibra, la cui



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

connessione non raggiungeva nemmeno la metà della velocità stabilita contrattualmente;

- l'istante il 15.12.2017 migrava in Fastweb con il servizio dati e il 31.01.2018 con il servizio voce;
- nonostante ciò, continuava a ricevere fatture da BT Enia e provvedeva al pagamento parziale della fattura n. B2018 – 3675 del 13.01.2018 di 131,15 euro corrispondendo 50,32 euro, cioè il 50% dell'importo fatturato, lasciando, invece, insoluta la fattura n. B2018 – 7497 del 13.02.2018 di 131,15 euro perché relativa al consumo di gennaio 2018, quando era già avvenuta la migrazione in Fastweb;
- l'istante su indicazione del servizio clienti, in data 08.03.2018, inviava 2 lettere di cessazione del contratto di cui una relativa alla linea voce e l'altra al servizio dati;
- ad oggi l'insoluto ammonta a 637,74 euro.

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

- a) lo storno integrale dell'insoluto maturato fino alla definitiva chiusura del ciclo di fatturazione;
- b) le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda a) è da accogliere parzialmente. Preliminarmente è opportuno precisare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di BT Enia, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante. In particolare, la richiesta di storno della posizione debitoria va esaminata in ordine ai malfunzionamenti subiti, alla non conformità degli addebiti con il piano



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

tariffario sottoscritto dall'istante, nonché al mancato recepimento della disdetta da parte del gestore. Sui malfunzionamenti non appare soddisfatto l'onere probatorio che, seppur in minima parte, grava anche su parte istante (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). L'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sul punto: *“qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante.”* (delibera Agcom n. 3/11/CIR a cui sono conformi, *ex multis*, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR). Nel caso di specie, l'utente contesta genericamente il malfunzionamento dei servizi voce e dati senza indicare il periodo del disservizio o quantomeno l'ammontare dei giorni di malfunzionamento. Con particolare riferimento alla fruizione del servizio fibra, di cui lamenta la lentezza della navigazione, si rileva che l'utente non ha fornito alcuna documentazione e/o test comprovante la predetta problematica (per esempio mediante l'utilizzo del sistema di rilevazione del software Ne.Me.Sys, messo a disposizione dall'Autorità). Inoltre, in atti non risulta alcun reclamo inviato all'operatore. 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 possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, non risulta che il gestore sia stato informato nell'arco temporale interessato dai supposti disservizi o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'istante. È Infatti, orientamento costante di Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (v. *ex multis* delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018). Alla luce di quanto esposto, considerato che sulla base delle allegazioni della



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

parte istante non risulta possibile individuare il disservizio subito, la richiesta di storno di quanto fatturato non può essere accolta per tale motivazione. Per quanto attiene l'asserita applicazione da parte del gestore di tariffe difformi da quelle pattuite, oltre a rilevare, anche in questo caso, l'assenza di reclami inoltrati al gestore sulle fatture oggetto di contestazione, rispetto a cui si ritengono valide le considerazioni di cui sopra, si evidenzia la carenza documentale comprovante quanto sostenuto da parte istante. Nel caso di specie, infatti, per verificare l'eventuale comportamento illegittimo dell'operatore diventa determinante esaminare i termini del contratto sottoscritto dalle parti, poiché solo in questo modo è possibile valutare la correttezza dei costi applicati, anche in considerazione del supposto ricalcolo del canone di abbonamento. L'utente, invece, non ha depositato il contratto sottoscritto, ma unicamente le fatture oggetto di contestazione, limitandosi a dichiarare di aver provveduto al loro pagamento parziale senza, peraltro, fornire la prova dell'effettivo pagamento. Tale documentazione, quindi, non permette di riscontrare l'eventuale comportamento arbitrario del gestore poiché non consente all'ufficio di effettuare le opportune verifiche al fine di pronunciarsi nel merito. Alla luce di ciò, si ritiene di non poter accogliere la domanda di storno degli importi addebitati nel periodo interessato dal rapporto contrattuale tra le parti. Diversamente, è accoglibile la richiesta di storno delle fatture emesse successivamente alla disdetta. L'istruttoria rileva che l'istante ha avanzato richiesta di recesso in data 08.03.2018, sia per quanto riguarda il servizio dati che per il servizio voce. Sul punto, è opportuno precisare che nella comunicazione di recesso avanzata, l'istante richiedeva al gestore di provvedere alla cessazione del contratto con data retroattiva, in considerazione del passaggio ad altro operatore che, secondo quanto dedotto dall'istante, sarebbe avvenuto in data 15.12.2018 per il servizio dati e in data 31.01.2018 per il servizio voce. Agli atti, però, manca ogni evidenza della richiesta di portabilità, con la conseguenza che non è possibile accertare quando l'utente sia effettivamente passato ad altro operatore. Il rapporto tecnico del gestore Fastweb, infatti, non è sufficiente ad accertare l'effettivo espletamento della procedura di migrazione, né a provare che tale migrazione riguardi l'utenza oggetto della presente controversia. Pertanto, alla luce



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

delle motivazioni sopra esposte, la domanda di storno è da accogliere relativamente alle fatture emesse successivamente alla comunicazione di disdetta dell'08.03.2018, che, nel caso di specie, riguardano gli importi riconducibili al periodo di fatturazione successivo al 06.04.2018, data di efficacia del recesso, fino ad esaurimento del ciclo di fatturazione.

- b) La domanda b) è da accogliere. Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento e delle tabelle diffuse dall'Agcom in materia di rimborsi, l'importo di 50,00 euro tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento.

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 Optima Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società BT Enia X è tenuta, oltre a riconoscere la somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, a stornare gli importi riconducibili al periodo di fatturazione successivo al 06.04.2018, fino ad esaurimento del ciclo di fatturazione, per le motivazioni di cui al capo a).

La società BT Enia 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.



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 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

Rita Filippini

Firmato digitalmente

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