

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.627
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	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](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 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. 276/13/CONS (Linee guida);

Vista la delibera Corecom Puglia n. 22/2017;

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. 051 527.7628

email [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.2019.192);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante lamenta il seguente problema (fatturazioni contestate/sospensione non richiesta di servizi) nei confronti di BT Enia X (di seguito BT), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 14.12.2017; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 30.10.2017), quanto segue.

In data 20.05.2016, aderiva all'offerta commerciale che le veniva proposta.

L'offerta, formulata a voce, prevedeva: portabilità del numero fisso XXXXXXXX894, con canone mensile di euro 19,90 + iva per chiamate nazionali verso numeri fissi e cellulari illimitate, oltre alla attivazione di una nuova linea per il POS (XXXXXXXXX502), al costo di euro 5,00 a bimestre, oltre all'acquisto rateizzato di un prodotto a scelta del cliente (un notebook, ovvero in alternativa, una stampante), per ulteriori euro 19,90 al mese.

Veniva pertanto fatto sottoscrivere il contratto (evidenziandosi come non vi sia traccia delle condizioni contrattuali).

Il servizio entrava in funzione dal 01.06.2016; le fatture, tuttavia, venivano recapitate solo nel mese di novembre 2016 (relativamente al periodo 1.06. /31.10.2016).

Al ricevimento delle stesse, l'istante inoltrava reclamo a mezzo mail all'operatore, in quanto gli importi non risultavano essere quelli presentati dal proponente il contratto in fase di stipula.

L'istante chiedeva anche copia del contratto per verificare la corretta applicazione delle tariffe.

Veniva così consegnato un contratto contenente ulteriori pagine rispetto a quello fatto sottoscrivere, riportante, senza sottoscrizione alcuna del cliente, le effettive condizioni



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

email [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)

contrattuali applicate dall'operatore, ovvero: chiamate verso fisso nazionale gratis illimitate (seppur con alcune eccezioni), chiamate verso mobile nazionale ad euro 13,90 c€/minuto + 10c€ alla risposta, canone mensile di euro 45,00, contributo attivazione euro 50,00, contributo installazione on-site euro 100,00, canone mensile notebook Asus euro 19,90 + iva.

Di fronte al disappunto manifestato, Gabiano Telecomunicazioni X, azienda partner, suggeriva di richiedere a BT, a mezzo raccomandata a.r., il recesso dal numero relativo al servizio POS (XXXXXXXX502) (richiesta inoltrata in data 16.01.2017), riservandosi poi di proporre una diversa offerta commerciale.

In data 26.01.2017, l'istante veniva contattato dall'ufficio amministrativo di BT, che informava che, nel caso di recesso dalla linea POS, sarebbe stata distaccata e perduta anche la linea fissa XXXXXX894.

Veniva dunque chiesto dall'operatore di inoltrare richiesta di annullamento dell'ordine impartito (richiesta inoltrata in data 26.01.2017 e reiterata in data 7.02.2017).

In data 14.02.2017 veniva richiesta la portabilità di entrambi i numeri verso Wind Tre X.

In data 20.02.2017 l'operatore sospendeva il servizio, bloccando la linea POS e rendendo fruibile la linea fissa solo per le chiamate in entrata.

A tutt'oggi non risultano pagate quattro fatture (B2016-53570, B2016-53571, B2016-58336, B2017-4690).

Tanto premesso l'utente è a chiedere:

- 1) riattivazione linee e portabilità verso Wind;
- 2) storno fatture non saldate e contestate;
- 3) indennizzo per distacco linea POS dal 20.02.2017;
- 4) indennizzo per fatturazioni non giustificate.

## **2. La posizione dell'operatore**

BT, in merito alla vicenda in esame, non produce memorie né altra documentazione.



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

email [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)

### 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.

Le richieste di cui al punto 1) relative alla riattivazione delle linee e portabilità verso Wind, non possono essere accolte. Ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS, infatti, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, mentre le richieste formulate, in quanto connesse ad un obbligo di *facere*, restano estranee alla cognizione del Corecom.

La richiesta di cui al punto 2), relativa allo storno delle fatture non saldate e contestate, può essere parzialmente accolta.

Non può essere accolta la richiesta di storno integrale delle fatture poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati, rammentandosi che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e per l'eventuale rettifica delle somme contabilizzate (tra le altre, delibera Corecom Puglia n. 22/2017).

Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. *“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.

Tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante, il quale, come detto, non allega né le fatture (non specificate, tra l'altro, nel loro preciso ammontare) di cui chiede lo storno né eventuali reclami/contestazioni inoltrati all'operatore.

In assenza di contestazione (o di prove di avvenuta contestazione), le fatture si intendono quindi accettate dall'utente, circostanza verificatasi nel caso di specie.



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

email [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)

Può invece riconoscersi lo storno limitatamente al distacco della linea POS (oggetto della richiesta di cui al punto 3)) dal 20.02.2017, data di inizio del disservizio, indicata dall'istante e non contestata dall'operatore, al 15.03.2017, data di deposito dell'UG.

La richiesta di cui al punto 3), relativa all'indennizzo per distacco della linea POS dal 20.02.2017, può essere accolta.

Deve, a tal riguardo, richiamarsi il punto III.4.2. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai sensi del quale *“nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati”*.

Ebbene, tale onere probatorio, a fronte di quanto lamentato e della documentazione prodotta dall'istante, non risulta assolto da parte dell'operatore, il quale non fornisce alcuna prova a propria discolpa rispetto al disservizio segnalato.

Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo richiesto, trattandosi di sospensione amministrativa della linea POS (utenza business), trova applicazione l'art. 4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS. Poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 24 giorni complessivi (dal 20.02.2017, data di inizio del disservizio, indicata dall'istante e non contestata dall'operatore, al 15.03.2017, data di deposito



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

email [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)

dell'UG), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 360,00 (trecentosessanta/00) (euro 7,50 X 2 X 24 gg.).

La richiesta di cui al punto 4) relativa alla richiesta di indennizzo per fatturazioni non giustificate, non può essere accolta, non rientrando la fattispecie tra quelle previste come indennizzabili dal Regolamento Agcom in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS).

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 di BT Enia X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. BT Enia X è tenuto a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 360,00 (trecentosessanta/00) ai sensi dell'art. 4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS;
3. BT Enia X, inoltre, è tenuto allo storno delle fatture limitatamente al distacco della linea POS, dal 20.02.2017, data di inizio del disservizio, al 15.03.2017, data di deposito dell'UG;
4. BT Enia X è tenuto, infine, 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.



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

email [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)

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*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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

email [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)