



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 44 del 10 Ottobre 2016

| | |
|---------------------|--|
| OGGETTO N. 1 | Definizione della controversia XXXXX contro BT Italia XX |
|---------------------|--|

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXX contro BT Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 14 ottobre 2016,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 20 febbraio 2014 (prot. n. 1565/2015) con la quale la Sig.ra XXXXX, corrente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

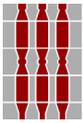
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo privato XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel mese di febbraio 2015 ha ricevuto 4 fatture da saldare;
- b) a fronte di reclamo, l'operatore ha concesso una rateizzazione nel pagamento ma, contestualmente, ritirava dal conto corrente l'intera somma, risultando così l'istante, a questo punto, creditore di 380,72 euro;
- d) la richiesta di compensare quella somma con le fatture successive è stata accolta a parole, ma non a fatti;
- e) per i motivi sopra espressi, ha bloccato l'addebito su conto corrente;
- f) successivamente, passava ad altro operatore ma, nonostante ciò, BT continuava a fatturare.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) la regolarizzazione della situazione finanziaria;
- II) la restituzione del modem preso dal tecnico che ha collegato l'impianto;
- III) la cancellazione dalle fatture della somma di 15 euro mensili per il pagamento di un ulteriore numero telefonico non richiesto.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va rilevato che la richiesta *sub* II) di restituzione del modem non può essere accolta in quanto esorbitante dalle competenze del Corecom. A questo proposito, assume rilievo il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, in base al quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, salvo il diritto di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno (conf., tra le altre, Corecom Umbria, del. n. 8/13).

In ordine poi alla richiesta di cui al punto III), stante il dichiarato recesso dal contratto, si ritiene superata la materia del contendere.

La richiesta *sub* I) merita accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

Dalla documentazione versata in atti dall'istante, risulta che la Sig.ra XXXX, nelle date dell'11 febbraio 2014 e dell'11 marzo 2014 ha effettuato due bonifici a favore dell'operatore dell'importo rispettivamente di 183,60 euro e di 197,12 euro. Risulta inoltre che, il 28 febbraio 2014, le è stata addebitata sul conto corrente la somma di euro 319,57 a favore di BT Italia XX.

A fronte di tali pagamenti, debitamente documentati, e delle contestazioni dell'istante che afferma, sostanzialmente, di aver pagato due volte per gli stessi addebiti, l'operatore non ha prodotto alcuna deduzione o contestazione.

In assenza di contestazione, le affermazioni della Sig.ra XXX, suffragate dalla suddetta produzione documentale, vanno ritenute provate: in tal senso dispone l'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (*ex multis*, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione, peraltro, ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornire la relativa prova (*ex plurimis*, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010).

L'operatore, pertanto, è tenuto alla restituzione, in favore dell'istante, della somma di 380,72 euro ed a regolarizzarne la situazione amministrativo-contabile, con ritiro dell'eventuale pratica recupero crediti a propria cura e spese.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorati dell'importo



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore BT Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- effettuare, in favore della Sig.ra XXXX il **rimborso** della somma di 380,72 euro, oltre ad interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza al saldo effettivo, ed a regolarizzarne la situazione amministrativo-contabile, con ritiro dell'eventuale pratica recupero crediti a propria cura e spese;

- **versare** alla Sig.ra XXXX la somma di 100 (cento) euro a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)