

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	28/2014
TITOLO	1.10.21/665
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 11 luglio 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA ERBA REGINA DI SORRENTINO X & C. X E BT ITALIA X



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "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;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d.lgs. 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "Accordo quadro 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", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 9 gennaio 2012 (titolo n. 1.10.21/665), con la quale Erba Regina di X Sorrentino & C. X, residente nel Comune di X, Via X, rappresentata dalla Federconsumatori e domiciliata presso la sede di quest'ultima sita nel Comune di X, Via X, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società BT Italia X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata prima in X, via X, attualmente in X, via X, relativamente all'utenza telefonica n. XXX.

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 15263/2012);

UDITA la sola parte istante nel corso dell'udienza di discussione (prot. n. 43528/2013) alla quale BT Italia X non ha partecipato, come da comunicazione (prot. n. 41126/2012);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;



VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (NP.2014.1126);

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta dell'11 luglio 2014;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia Erba Regina di X Sorrentino & C. X (di seguito Erba Regina) lamenta: una fatturazione differente rispetto a quanto previsto contrattualmente; la prosecuzione della fatturazione oltre il termine di scadenza per il recepimento del recesso; la mancata risposta al reclamo; la perdita del numero telefonico.

Per tali ragioni l'istante domanda: il rimborso e/o ricalcolo delle fatture antecedenti alla data di scadenza per il recepimento del recesso, cioè il 30 settembre 2010, nonché l'annullamento delle fatture successive a tale data; il ritiro della pratica di recupero del credito; un indennizzo per la mancata risposta al reclamo; un indennizzo per la perdita del numero.

MOTIVI DELLA DECISIONE

In via preliminare si dichiara l'irricevibilità della documentazione BT (prot. 15842/2012), ai sensi dell'art. 16, comma 2, del. 173/07/CONS, in quanto trasmessa solo all'Ufficio e non anche a controparte.

Nel merito la controversia può essere divisa in 4 capi: a) errata fatturazione precedente e successiva al recesso; b) mancata risposta al reclamo; c) perdita del numero telefonico; d) spese di procedura.

- a) La domanda è fondata e merita accoglimento. In particolare, in data 9 giugno 2010 le parti sottoscrivevano un contratto avente ad oggetto il servizio "Vip Suite Club 7 Mega". Secondo quanto rilevato da Erba Regina nell'istanza, l'utente avrebbe dovuto corrispondere euro 49,00 mensili, IVA compresa, come da depliant illustrativo della promozione. Considerato che: il contratto è stato attivato dal mese di luglio 2010; l'utenza oggetto di contestazione risulta essere la sola utenza fissa n. 0536.941971; in data 24 agosto 2010 l'utente inviava recesso ricevuto da BT il 30 agosto 2010; il termine di scadenza per il recepimento è per legge di 30 giorni e, dunque, nel caso di specie il 30



settembre 2010; occorre ricondurre euro 49,00 mensili alla sola utenza fissa n. 0536.941971 e alla durata temporale che va, dal mese di luglio 2010 (data di attivazione del contratto) al 30 settembre 2010 (data di scadenza per il recepimento del recesso). Pertanto, nelle fatture nn. A2010-599004, A2010-669062 e A2010-740131, gli addebiti riferiti all'utenza interessata vanno ricalcolati e ricondotti ad euro 49,00, con storno dell'importo residuo eccedente tale cifra. Diversamente, per quanto riguarda le fatture successive al 30 settembre 2010, cioè emesse dopo la scadenza del termine di recepimento del recesso, si ritiene che debbano essere annullati gli addebiti riferiti all'utenza fissa interessata n. 0536.941971, fino alla cessazione del contratto.

- b) La domanda è fondata e merita accoglimento. L'istruttoria ha accertato che l'istante ha inviato un reclamo, in data 21 dicembre 2010, tramite fax, come da ricevute di spedizione agli atti. In base al punto 6.1 della Carta dei servizi dell'operatore, BT avrebbe dovuto fornire una risposta al reclamo entro 30 giorni dalla data di ricezione dello stesso. Nel caso di specie, dunque, la risposta sarebbe dovuta intervenire entro il 21 gennaio 2011. Non risultando agli atti risposta alcuna, si ritiene di applicare l'art. 11 della delibera 73/11/CONS, che prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, nonché di considerare la data dell'udienza di conciliazione, cioè l'11 ottobre 2011, quale limite per la definizione dell'arco temporale di riferimento, come previsto dal punto III.5.3 della del. 276/13/CONS, in quanto prima occasione in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo caso specifico. Nel caso in esame, i giorni di ritardo nella risposta, che vanno dal 21 gennaio 2011 all'11 ottobre 2011, risultano essere 264 e, pertanto, moltiplicando tale dato per euro 1,00, si riconosce un indennizzo di euro 264,00.
- c) La domanda è infondata e non merita accoglimento. In particolare, sulla base della documentazione in atti, non risulta provata la perdita del numero telefonico. Rileva, infatti, un documento datato 30 settembre 2010, attestante l'attivazione di un nuovo numero presso altro operatore. Tuttavia, ciò non si ritiene sufficiente per riconoscere l'effettiva perdita del numero interessato, in quanto l'utente avrebbe dovuto attivare una procedura di passaggio ad altro operatore e non procedere meramente al recesso con richiesta di



annullamento del contratto. Pertanto, non si riconosce un indennizzo per perdita del numero telefonico.

- d) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. 529/09/CONS.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

In accoglimento parziale dell'istanza presentata da Erba Regina di X Sorrentino & C. X, residente nel Comune di X, Via X, rappresentata dalla Federconsumatori e domiciliata presso la sede di quest'ultima sita nel Comune di X, Via X, BT Italia X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata prima in X, via X, attualmente in X, via X, è tenuta a:

- 1) ricalcolare gli addebiti riferiti all'utenza interessata nelle fatture nn. A2010-599004, A2010-669062 e A2010-740131, stornando gli importi eccedenti euro 49,00, per i motivi di cui al capo a);
- 2) stornare le fatture successive alla disdetta fino alla cessazione del contratto, per i motivi di cui al capo a);
- 3) corrispondere all'istante la somma di euro 264,00 (duecentosessantaquattro/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo b);
- 4) corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), per i motivi di cui al capo d);

Si rigettano le ulteriori domande.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – Corecom, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione secondo la normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.



BT Italia X, è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza