

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.364
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 2018 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 RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / BT ENIA TELECOMUNICAZIONI X



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

e-mail 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. 193/16/CIR;

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.

Visti gli atti del procedimento;



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

e-mail 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.2018.1436);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la fornitura di prodotti e servizi non richiesti, modifiche contrattuali, fatturazioni non giustificate e mancanza di trasparenza contrattuale nei confronti della società BT Enia Telecomunicazioni X (di seguito BT Enia). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che aveva concordato con un agente dell'operatore convenuto un contratto che prevedeva la migrazione di n. 2 linee fisse voce/adsl, di cui una ISDN, più fax e n. 4 linee mobili;
- che il contratto prevedeva quindi un costo in unica fattura di Euro 168,00 mensili, per due linee fisse voce/adsl fax e 4 mobili;
- che il convenuto si impegnavano a corrispondere all'utente i costi derivanti dalle penali che il precedente operatore avrebbe applicato per la chiusura anticipata del rapporto contrattuale in essere;
- che le prime fatture ricevute non corrispondevano a quanto concordato con l'agente, in particolare riportavano numerazioni non riconosciute, elementi che sono subito stati comunicati all'agente firmatario;
- che l'operatore non ha mai risposto ai reclami, non ha cessato le utenze disconosciute e ha continuato a fatturare non rimborsando le penali applicate dall'operatore precedente;
- che a seguito di quanto sopra descritto l'utente ha dovuto migrare le utenze ad altro operatore, ma che, nonostante ciò, BT Enia non ha cessato di emettere fatturazione.

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

- a) il rimborso degli importi eccedenti Euro 168,00 al mese così come concordati, e dei costi generati relativi alle utenze non riconosciute per un totale di Euro 2.490,83;
- b) il rimborso penali operatore precedente per un totale di Euro 617,30;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- c) la chiusura del contratto stipulato e cessazione delle utenze non riconosciute senza costi a carico dell'istante;
- d) lo storno delle fatture emesse a seguito di migrazione;
- e) l'indennizzo per applicazione scorretta del contratto e per aver applicato condizioni non concordate;
- f) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- g) l'indennizzo per spese di procedura;
- h) l'indennizzo per i disagi e danni subiti a seguito del comportamento scorretto messo in atto dal convenuto ai sensi delle norme vigenti in materia.

2. La posizione dell'operatore

La società, pur regolarmente convocata non depositava documentazione.

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.

A. Le domande a) relativa alla richiesta di rimborso degli importi eccedenti Euro 168,00, b) relativa alla richiesta di rimborso penali operatore precedente per un totale di Euro 617,30, ed e) relativa alla richiesta di indennizzo per applicazione scorretta del contratto e per aver applicato condizioni non concordate, vengono trattate congiuntamente e possono trovare parziale accoglimento. Preliminarmente va dato atto alla ricorrente che ha ottemperato in modo completo alla deduzione dei fatti contestati, producendo il contratto sottoscritto, le fatture contestate, i reclami avanzati sin dalla prima fatturazione (reclamo del 15.11.2016) e sull'applicazione delle clausole contrattuali e la disdetta. Va altresì rilevato che l'operatore non ha dedotto nulla sui punti contestati e non emergono in documentazione le risposte ai reclami. È orientamento consolidato, che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

comportamento improntato alla diligente correttezza. Inoltre, si deve evidenziare che il gestore di comunicazioni elettroniche risponde, ai sensi dell'articolo 1228 c.c. e ad ogni effetto di legge, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore.

Si evidenzia inoltre che l'operatore ha omissso il deposito di qualsivoglia memoria e/o documento in grado di documentare il rapporto contrattuale *de quo*, e non ha dato prova di non aver ricevuto la richiesta inviata. Secondo quanto disposto dalle Linee Guida Agcom al punto III.4.2 in relazione all'onere della prova, nella procedura di definizione delle controversie tra utenti ed operatori di telecomunicazioni, devono applicarsi le regole ordinarie sulla ripartizione fra le parti previste dal Codice civile. In particolare, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore deve applicarsi il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., laddove è previsto che *"il giudice deve porre a fondamento della decisione [...] i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita"* e di cui sia l'Autorità che i Corecom fanno costante applicazione (si vedano ex multis le delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 e 7/17) chiarendo a questo proposito che *"qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'articolo 1218 c.c."*. Nel caso di specie, all'esito dell'istruttoria, BT Enia non ha depositato nulla a supporto della fatturazione emessa né ha eccepito le richieste dell'istante (ex multis deliberazione Corecom Emilia Romagna n. 28/17).

Entrando nel merito della controversia, deve essere accolta la domanda di rimodulazione tariffaria richiesta dall'istante. Invero l'istante produce il contratto che, però, non riporta alcuna tariffa espressa in Euro. Produce altresì uno scambio di e-mail con l'agente incaricato (di cui produce anche biglietto da visita BT Enia), contestando la fatturazione e l'applicazione delle penali per recesso dal contratto. L'istante produce anche un impegno dell'agente su carta intestata BT Enia relativa alla non applicazione di costi per attivazione e disattivazione. Pertanto, pur in assenza del dato esplicito dell'importo contrattuale, non avendo l'operatore contestato il punto specifico, né rispondendo ai reclami che l'utente prova di avere correttamente inviato né presentando alcuna propria deduzione in sede di conciliazione, l'operatore è tenuto a rimborsare quanto percepito in eccedenza della cifra di Euro 168,00 mensili per tutte le fatture



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

relative al periodo di vigenza del contratto. È altresì tenuto a stornare le penali per recesso, come da impegno scritto dell'agente, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito. In punto invece al rimborso delle penali del contratto con il precedente operatore (punto b), non vi è evidenza dell'impegno preso e non vi è evidenza della fattura ricevuta in cui le penali stesse vengono applicate, pertanto la domanda non può essere accolta. In punto alla richiesta di indennizzo per la scorretta applicazione del contratto, la stessa non può essere accolta in quanto tale indennizzo non è previsto dal regolamento indennizzi applicato da codesta autorità.

B. La domanda c) relativa alla richiesta di chiusura del contratto stipulato e cessazione delle utenze non riconosciute senza costi a carico dell'istante, deve essere rigettata. La domanda consiste in un obbligo di *facere* che esula dalle competenze di codesta autorità, ex art. 19 comma 4 dell'Allegato A. delibera n. 173/07/CONS.

C. La domanda d) relativa alla richiesta di deve essere rigettata. L'istante produce un reclamo correttamente inviato in data 27.09.2017 in cui riporta il fatto di aver inviato una disdetta per le numerazioni oggetto di contenzioso, senza però darne evidenza e senza indicarne la data di invio o di ricevimento. Anche volendo considerare tale reclamo quale disdetta, le fatture allegate sono comunque ricomprese all'interno del periodo di 30 giorni concesso all'operatore per effettuare la dismissione dei servizi (fatture per il periodo settembre e ottobre 2017), pertanto la domanda non può essere accolta.

D. La domanda f) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve essere accolta. Dalla documentazione in atti risulta un reclamo via fax recepito dal gestore in data 15.11.2016 a cui non risulta fornito alcun riscontro da parte di BT Enia. Pertanto, si ritiene di riconoscere un indennizzo per mancata risposta al reclamo che va dal 30.12.2016 (data di scadenza dei 45 giorni previsti per il riscontro al reclamo) al 05.06.2017 (data dell'udienza di conciliazione) per un totale di 126 giorni. Ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi, si riconosce in favore dell'istante un indennizzo pari ad Euro 126,00 (Euro 1,00 x 126 giorni).



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

E. La domanda g) relativa alla richiesta di indennizzo per spese di procedura, deve essere accolta. Per quanto concerne le spese di procedura, considerato che la parte istante ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00);

F. La domanda h) relativa alla richiesta di indennizzo per i disagi e danni subiti a seguito del comportamento scorretto messo in atto dal convenuto ai sensi delle norme vigenti in materia, deve essere respinta. La stessa non può essere accolta in quanto tale indennizzo non è previsto dal regolamento indennizzi applicato da codesta Autorità e il risarcimento del danno esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 dell'Allegato A. delibera n. 173/07/CONS. Inoltre, anche volendo interpretare la domanda quale richiesta di indennizzo, la stessa deve ritenersi assorbita dalle domande precedenti.

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 Istoreco nei confronti della società BT Enia Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società BT Enia Telecomunicazioni X è tenuta a stornare le penali per recesso anticipato, con conseguente ritiro della pratica di recupero del credito come da capo A), oltre a corrispondere la somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, ed i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. a restituire all'istante la somma risultante dalla differenza di Euro 168,00 mensili pattuiti e l'effettivo fatturato per tutta la vigenza del contratto;
 - II. Euro 126,00 (centoventisei) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, come da capo F) (Euro 1,00 x 126 giorni).



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. La società BT Enia Telecomunicazioni 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.

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

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom