

DELIBERA 31/2023/CRL/UD del 27/01/2023
C. FXXX / BT ITALIA SPA
(GU14/114573/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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”*;

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di C. FXXX del 23/04/2019 acquisita con protocollo n. 0178880 del 23/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, sig. Fxxx C., titolare di un contratto sull'utenza n. 0776xxxxxx+ mobile con la BT Italia SpA, lamenta la mancata cessazione del contratto per l'utenza n. 0776xxxxxx, riattivazione dell'utenza 0776xxxxxx, indebita fatturazione, nonché la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue: - nel 2016 un rappresentante BT Italia SpA contattava l'istante per proporgli un contratto per telefonia fissa mobile ed internet per un costo complessivo mensile, non soggetto a modifiche o variazioni successive, di € 30,00. Nel mese di agosto 2018, senza sottoscrivere nessun contratto, il sig. Fxxx C. si vedeva recapitare n. 18 fatture (dalla fattura n. A2xxx alla n. A2xx), identica data di emissione (08/08/2018) e identica scadenza (07/09/2018). L'importo delle fatture è completamente differente a quello che era stato proposto all'istante in quanto prevedeva € 60,00 mensili e prevedeva l'addebito sul conto corrente senza che il sig. Fxxx C. avesse mai dato alcuna autorizzazione. L'istante si rivolgeva ad un legale che inviava una lettera di diffida, contestando le fatture e seguiva una nota di credito da parte della BT Italia con data emissione 5/11/2018 di € 540,86 e poi una fattura del 7/12/2018 di € 876,16 che richiama tutte le fatture contestate. L'istante chiedeva la cessazione del presunto contratto e il suo annullamento, ma è stato disattivato in maniera definitiva il numero di telefono 0776xxxxxx di un'utenza ultraventennale di un'attività commerciale. Il sig. Fxxx C. chiedeva indennizzo di € 2.500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore BT Italia SpA, in riferimento alla segnalazione del sig. Fxxx C., ha affermato che l'istante ha stipulato il contratto Vip in data 19/10/2016, per l'attivazione dei servizi presso 2 sedi. Il rilascio del servizio dell'utenza 0776xxxxx è stato completato in data 17/11/2016 per consentire il rientro ad altro OLO, in quanto il cliente ha rifiutato l'installazione. Il delivery dell'utenza 0776xxxx è stato completato in data 29/11/2016. In data 17/11/2016 il cliente contattava il servizio clienti per richiedere il codice di migrazione per entrambi le sedi. In data 22/11/2016 è stato inviato il codice OLO per l'offerta ITxxx tramite mail e in data 30/11/2016 è stato inviato il codice OLO per l'offerta ITxxx tramite mail. Da verifica su pegaso non risulta avviata la migrazione per la linea 0776xxxxx. A seguito di reclamo è stato aperto il ticket a disdette per la cessazione dell'utenza 0776xxxxx, in quanto il servizio non era stato attivato alla struttura di amministrazione per cessare la fatturazione della stessa offerta. E' stata emessa nota di credito H5xxx del 05-11-2018 e storno dei canoni fatturati per l'utenza

0776xxxx. In data 04-10-18 è pervenuta comunicazione tramite raccomandata con la quale il cliente chiedeva la disattivazione dei servizi. La fatturazione è stata attivata nel mese di agosto 2018 e nel mese di novembre 2018 è stata emessa la fattura A2xxx per recupero canoni non contabilizzati.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato. Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Accoglimento dell'indennizzo per mancata riattivazione del n. 0776xxxx, in quanto si configura un inadempimento dell'obbligazione contrattuale ex art. 1218 c.c., denotando la negligenza del gestore ai sensi dell'art. 1176 comma 2 e 1375 c.c., atteso che l'art. 10 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS prevede che l'utente ha diritto ad un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500,00. Ai sensi del comma 3 dell'articolo 13 del Regolamento Indennizzi, peraltro, l'importo può essere aumentato in caso di utenza affari. Pertanto, appare equo l'indennizzo di € 2.000,00 per la perdita definitiva della linea telefonica relativa ad un'attività commerciale pluriennale. L'operatore non ha fornito nelle sue memorie documentazione idonea a dimostrare che le pretese di parte istante fossero infondate e immotivate, ma limitandosi a fornire una giustificazione tecnico-legale ai disservizi lamentati dal Sig. Fxxx C. Pertanto, esaminati gli atti, le richieste di parte attrice possono essere accolte per i motivi di cui sopra. E' accoglibile e viene accolta la richiesta di indennizzo relativo alla mancata risposta ai reclami, atteso che l'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS stabilisce che "Se l'operatore non fornisce alcuna risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Parte resistente non ha mai prodotto risposta ai reclami presentati dalla parte istante e pertanto appare legittima e giustificata la quantificazione di € 300,00, essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del sig. Fxxx C. nei confronti della società BT Italia SpA che pertanto è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, l'importo di € 2.000,00 (Euro duemila/00) a titolo di perdita definitiva della linea

telefonica relativa ad un'attività commerciale pluriennale, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza. La società BT Italia SpA è tenuta altresì a versare la somma di € 300,00 (Euro trecento/00) ai sensi dell'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS per mancata risposta ai reclami. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to