

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	12/2012
TITOLO	1.10.21/42
LEGISLATURA	IX

Il giorno 20 aprile 2012 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI
GIUSEPPE BETTINI
ARIANNA ALBERICI

Presidente
Vicepresidente
Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA BUREAU D'ASSURANCE XXX E BT ITALIA
XXX

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 10 dicembre 2009 (titolo n. 1.10.21/42), con la quale Bureau d'Assurance XXX, in persona del legale rappresentante, sig. XXX, rappresentata dagli avv.ti XXX e XXX ed elettivamente domiciliata presso lo studio legale di questi, sito nel comune di XXX, via XXX, 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 XXX in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata prima in XXX, via XXX, attualmente in XXX, via XXX, relativamente alle utenze telefoniche nn. XXX e XXX.

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 7657/2011);

VISTA la memoria autorizzata di Bureau d'Assurance XXX, del 7 aprile 2011 (prot. 11344/2011);

VISTA la memoria autorizzata di BT Italia XXX., dell'11 aprile 2011 (prot. 11911/2011), non trasmessa all'istante;

UDITA la sola parte istante nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 23 febbraio 2012, come da verbale (prot. 7266/2012) attestante anche la mancata comparizione di BT Italia XXX, seppure regolarmente convocata (prot. n. 1902/2012);

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 15257/2012);

UDITA l'illustrazione del componente, avv. Giuseppe Bettini, svolta nella seduta del 20 aprile 2012;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia Bureau d'Assurance XXX (di seguito Bureau) lamenta: l'attivazione di due utenze non richieste; il ritardo nel rilascio del codice di migrazione; la sospensione della linea ADSL. Per tali ragioni l'istante domanda: il rimborso dei costi addebitati per le utenze telefoniche non richieste; un indennizzo per il ritardo nell'esecuzione del recesso; un indennizzo per la sospensione della linea ADSL; le spese di procedura.

All'udienza di discussione, tenutasi in data 23 febbraio 2012, alla quale non ha partecipato BT Italia XXX (di seguito BT), come risulta da verbale (prot. 7266/2012), l'istante provvedeva a precisare che la procedura richiesta dall'utente al gestore si configura come cessazione con rientro.

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in esame concerne la gestione della procedura di cessazione con rientro, la sospensione del servizio ADSL, l'attivazione di utenze non richieste e la mancata risposta al reclamo. Le doglianze che rilevano possono essere sintetizzate in cinque capi: a) ritardo nell'esecuzione della cessazione con rientro; b) illegittimità della sospensione del servizio; c) addebito di costi per utenze non richieste; d) mancata risposta al reclamo; e) spese di procedura.

In via preliminare occorre dichiarare l'irricevibilità della documentazione trasmessa da parte di BT, in quanto non inviata a controparte. Si richiama, infatti, l'indirizzo fatto proprio da questo ufficio (*ex multis* le delibere nn. 8/2010 e 11/2011, nonché la determinazione n. 1/2010) secondo il quale l'adempimento di cui all'art. 16, c. 2, del. AGCOM 173/07/CONS, costituisce un obbligo da considerare essenziale in quanto necessario per l'esercizio dei diritti di difesa, a pena di irricevibilità e conseguente inutilizzabilità dei documenti.

- a) La domanda è fondata e da accogliere. In particolare, in data 28 maggio 2009 l'istante assume di avere avanzato richiesta di cessazione con rientro in Telecom Italia s.p.a. per il tramite di Cosmobusiness XXX, società di servizi collegata a Telecom Italia XXX. Secondo quanto emerge dalla documentazione in atti relativa al procedimento di adozione di provvedimento temporaneo, come da richiesta dell'utente avanzata in data 10 dicembre 2009, il rientro in Telecom Italia XXX delle utenze interessate è avvenuto in data 26 febbraio 2010. Se da un lato si assume come data certa del passaggio ad altro operatore il 26 febbraio 2010, dall'altro sorgono dubbi in ordine alla data di trasmissione della richiesta di cessazione con rientro, non essendo rinvenibile la relativa ricevuta di spedizione a BT. Pertanto, si ritiene di individuare quale data iniziale di conoscenza da parte di BT della richiesta di cessazione con rientro il 4 gennaio 2010, giorno in cui Telecom Italia XXX, coinvolta a fini istruttori, comunicava, con nota prot. 164/2010, che per le due utenze interessate non risultava alcun ordine di cessazione/rientro in Telecom Italia XXX e che la documentazione inoltrata dall'ufficio veniva trasmessa a BT. Facendo applicazione di quanto previsto dall'art. 1, c. 3, d.l. 7/2007, come convertito dalla l. 40/2007, che stabilisce un preavviso di recesso pari nel massimo a trenta giorni, la cessazione da parte di BT sarebbe dovuta avvenire entro il 4 febbraio 2010, cioè entro trenta giorni dalla ricezione della richiesta. Si individuano, dunque, 22 giorni di ritardo nell'espletamento della procedura, essendo intervenuto il rientro in Telecom Italia XXX solo in data 26 febbraio 2010. A fronte di ciò, si ritiene di procedere in via analogica, applicando l'art. 6.2 della Carta dei servizi dell'operatore, che prevede euro 5,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni. Si ritiene, pertanto, di riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per la cui quantificazione si rinvia alla costante prassi di questo Ufficio (*cfr. ex multis* dell. 3/2010 e 12/2010) e della stessa AGCOM, che si intende qui richiamata, in materia di applicazione dei limiti massimi di liquidazione previsti dalle Carte di

servizi. L'applicazione di tali limiti massimi infatti non è possibile laddove la somma così liquidata non sia proporzionale al pregiudizio arrecato (art. 11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP), attesa la necessità che l'indennizzo sia adeguato, ossia corrispondente rispetto al pregiudizio subito. Procedendo in via equitativa, ai sensi di quanto previsto al punto III, 4.2, del. AGCOM 529/09/CONS, si riconosce un indennizzo pari ad euro 110,00. Tale cifra appare congrua e proporzionata al disagio subito, tenuto conto della natura della parte istante e del comportamento delle parti coinvolte. Dalla fondatezza della domanda in esame discende il diritto dell'utente all'annullamento di tutte le fatture successive al 26 febbraio 2010, data di rientro in Telecom Italia XXX, nonché il diritto al rimborso di quanto prelevato illegittimamente da BT in data successiva al 26 febbraio 2010. In particolare, l'operatore dovrà rimborsare la somma di euro 462.23, come risulta dall'estratto del conto corrente dell'utente in atti, nonché provveder a ritirare a proprie cure e spese le pratiche di recupero del credito avviate.

- b) La domanda è fondata e da accogliere. In particolare, secondo quanto emerso in sede di udienza di discussione, come da verbale (prot. 7266/2012), nonché come già rilevato in occasione di richiesta di provvedimento temporaneo da parte dell'utente, la sospensione del servizio ADSL ha avuto inizio il 28 maggio 2009 ed è perdurata fino al 26 febbraio 2010. In riferimento a tale sospensione BT non ha depositato alcuna memoria, nonostante espressa richiesta dell'ufficio (nota prot. 36109/2009) e ciò induce a ritenere non assolto l'onere della prova incombente sull'operatore in ordine alla correttezza del proprio adempimento. Alla luce di tale assunto, si riconosce in favore dell'istante un indennizzo per l'intera durata della sospensione e cioè dal 28 maggio 2009 al 26 febbraio 2010, applicando per analogia l'indennizzo previsto dall'art. 6.2 della Carta dei servizi dell'operatore, che prevede euro 5,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, ritenendo superabile quest'ultimo tetto massimo secondo le argomentazioni di cui al punto sub a). A fronte di una sospensione protrattasi per un totale di 274 giorni, quindi, si riconosce in via equitativa un indennizzo pari ad euro 1370,00, considerando tale cifra congrua e proporzionata al disagio subito, tenuto conto della natura della parte istante e del comportamento delle parti coinvolte.
- c) La domanda è fondata e da accogliere. L'utente assume di avere sottoscritto con BT, nel gennaio 2007, il contratto avente ad oggetto le utenze telefoniche nn. 051.252732 e 051.252120. Tuttavia, BT attivava anche altre due linee non richieste dall'utente. Al riguardo, l'operatore non ha fornito alcuna prova a

dimostrazione della correttezza del proprio adempimento. Si ritiene, dunque, di accogliere quanto richiesto dall'istante e cioè il rimborso dei costi (10 euro al mese) sostenuti per le utenze telefoniche non richieste (nn. 051.7414262 e 051.7414263), dal mese di gennaio 2007 al mese di giugno 2009, per la somma complessiva di euro 300,00, come risulta dalle fatture in atti.

- d) La domanda è fondata e da accogliere. In particolare, l'utente rileva di avere contattato telefonicamente l'operatore in data 8 settembre 2009, sporgendo reclamo con codice di registrazione n. 20090194788, senza alcun positivo riscontro. Anche sotto tale profilo BT non ha fornito alcuna prova contraria. Si riconosce, dunque, il diritto dell'utente all'ottenimento dell'indennizzo relativo alla mancata risposta al reclamo, che si quantifica in via equitativa in euro 300,00. Tale somma si ritiene congrua, tenuto conto del disagio subito dall'utente e del comportamento complessivo delle parti coinvolte.
- e) 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. AGCOM 529/09/CONS, atteso che l'istante, assistito, ha partecipato all'udienza di discussione e ha preso attivamente parte, in via cartolare, al procedimento di definizione.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

In accoglimento dell'istanza presentata da Bureau d'Assurance XXX, in persona del legale rappresentante, sig. XXX, rappresentata dagli avv.ti XXX e XXX ed elettivamente domiciliata presso lo studio legale di questi, sito nel comune di XXX via XXX, BT Italia XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata prima in XXX, via XXX, attualmente in XXX, via XXX, è tenuta a:

- 1) corrispondere la somma di euro 110,00 (centodieci/00), per le motivazioni di cui al capo a);
- 2) annullare tutte le fatture successive al 26 febbraio 2010, per le motivazioni di cui al capo a);
- 3) rimborsare la somma di euro 462.23 (quattrocentosessantadue/23), per le motivazioni di cui al capo a);

- 4) corrispondere un indennizzo pari ad euro 1370,00 (milletrecentosettanta/00), per le motivazioni di cui al capo b);
- 5) rimborsare la somma di euro 300,00 (trecento/00), per le motivazione di cui al capo c);
- 6) corrispondere un indennizzo pari ad euro 300,00 (trecento/00), per le motivazione di cui al capo d);
- 7) corrispondere la somma di euro 100,00 (cento/00), per le motivazione di cui al capo e);
- 8) ritirare, a proprie cure e spese, le pratiche di recupero del credito.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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.

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.

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 ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

BT Italia XXX è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di giorni sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

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 Presidente
Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini