

ATTI 1.21.1. – 2016/991/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 36

del 15 maggio 2018

Sono presenti i componenti del Comitato:

BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione delle controversie XXX /BT Italia S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, ed in particolare il Regolamento di cui all’allegato A (di seguito “Regolamento indennizzi”);

VISTE l’istanza presentata in data 3 febbraio 2016 con cui la società XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore BT Italia S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 3 febbraio 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, la società XXX (d'ora in avanti XXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia in essere con l'operatore BT Italia S.p.A. (d'ora in avanti BT) avente ad oggetto servizi di rete mobile.

1. La posizione dell'istante

La società XXX, nell'istanza di definizione presentata al Co.re.com. Lombardia e nel corso dell'udienza di discussione ha lamentato "*il mancato trasferimento dei numeri cellulari XXX e XXX ad altro operatore*"; ha lamentato inoltre che dopo il trasferimento, Bt ha continuato a emettere fatture, che non sono mai pervenute all'utente perché inviate al vecchio indirizzo della società, benché il trasloco ad altra sede fosse stato comunicato a BT.

Per tali motivi la XXX chiede "il riconoscimento e il risarcimento dei danni".

2. La posizione dell'operatore

BT, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato che le numerazioni XXX e XXX risultano cessate sui sistemi BT rispettivamente in data 12-06-2015 e 03-08-2015 e allega schermate della piattaforma Genesys.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Sempre preliminarmente, con riguardo alla richiesta formulata dall'istante, si rammenta che il risarcimento del danno esula dalle competenze dei Corecom così come definite dall'art. 19 del predetto *Regolamento*, in base al quale, con il provvedimento che definisce la controversia il Corecom, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Tuttavia, come specificato dall'art. II.1.3 delle c.d. linee Guida di cui alla del. Agcom 276/13/CONS, "*se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile*". Nel caso in esame, essendo la richiesta di ristoro esclusiva (ossia non affiancata a quella di indennizzo), andrà intesa come richiesta di accertamento di un inadempimento contrattuale con il conseguente eventuale diritto all'indennizzo previsto.

Entrando nel merito, si ritiene che la contestazione sia parzialmente fondata, nei limiti e per le motivazioni qui di seguito esposte.

Si rileva innanzi tutto la scarsa documentazione prodotta dall'istante a corredo delle proprie richieste e l'estrema genericità dell'istanza con riguardo al profilo della ritardata/mancata migrazione. Infatti XXX si limita a produrre la richiesta di migrazione e ad affermare che la stessa è datata 25 maggio 2016 (il documento prodotto non reca data). Ma nulla dice in merito al presunto ritardo, non quantificandolo (in giorni) né specificando se lo stesso abbia determinato disagi in

termini di mancanza o limitazione dei servizi. Né vengono allegati reclami all'operatore a segnalazione di tale ritardo.

Considerando inoltre quanto acquisito all'istruttoria, dalla schermata della piattaforma Genesys prodotta da BT (che in parte contrasta con quanto dichiarato dallo stesso operatore a corredo di tali produzioni documentali), le due utenze risultano passate ad altro OLO il 1° giugno 2015.

Ne deriva che non vi sono agli atti elementi tali da fondare una responsabilità di BT per il ritardo nell'avvio o nel completamento della procedura di migrazione, atteso che il passaggio ad altro OLO, in mancanza di contraria documentazione/contestazione fornita dall'utente, risulta completato nei termini di legge.

In merito invece alla lamentata doppia fatturazione, benché l'istante non alleggi le fatture emesse da BT (in quanto, sostiene, mai ricevute), dalla documentazione prodotta (mail di sollecito di pagamento delle fatture n. XXX del 13/08/2015 di € 290,49 e n. XXX del 13/10/2015 di € 159,21) si evince che BT ha continuato a emettere fatture anche dopo il completamento della procedura di passaggio ad altro gestore, avvenuto, secondo quanto documentalmente provato, a partire dal giugno 2016.

Dunque, per le ragioni sopra esposte, BT è tenuta a stornare tutti gli importi fatturati successivamente al passaggio delle numerazioni XXX e XXX ad altro gestore.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento della domanda dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 100,00 in favore della società XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- ii. a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, a decorrere dal mese di giugno 2016 con emissione di relative note di credito e con ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito, astenendosi, altresì, dal porre in essere ulteriori fatturazioni.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Dott. Massimiliano Della Torre

Il Vice Presidente Co.Re.Com
Dott. Giulio Boscagli

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre