

ATTI 1.21.1. – 2016/2682/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 37 del 22 maggio 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
BONECCHI	Daniele - <i>Assente giustificato</i>
CAVALLIN	Mario

Oggetto: Definizione della controversia XXX/BT Italia S.p.A.

La struttura proponente:
Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

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 Assemblee 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. 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");

VISTA l'istanza presentata in data 21 aprile 2016 con cui 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 del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 21 aprile 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, XXX (da qui in seguito XXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia insorta con BT Italia S.p.A. (da qui in seguito BT) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza di definizione, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione XXX ha rappresentato quanto segue:

- la società istante ha stipulato con BT Italia S.p.a. diversi contratti sia per telefonia fissa che per telefonia mobile, come da numerazioni già indicate nel formulario GU14 in atti;
- i contratti di telefonia fissa hanno avuto costanti disservizi in tutte le sedi, essendoci stati, anche per settimane intere, problemi di isolamento sia per il servizio voce che per la connessione dati;
- la situazione creatasi ha paralizzato l'attività commerciale della società istante provocando altresì danni a livello economico;
- in data 29/05/2012 la società istante si vedeva inoltre costretta ad inoltrare reclamo per ulteriore problematica derivante dall'esubero di traffico telefonico effettuato dal n. XXX (vd. doc.4 dell'istante);
- a quest'ultimo riguardo, in data 26/11/2012 BT Italia anticipava alla società istante l'emissione della Nota di Credito di € 4.051,14 promessa per regolarizzare la precedente fatturazione (cfr. doc. 5 istante);
- la suddetta nota di credito non è peraltro mai stata ricevuta dalla società istante;
- a causa dei suddetti plurimi inadempimenti imputabili all'operatore (errata fatturazione e numerosi disservizi) XXX cessava con BT Italia ogni rapporto per giusta causa e giustificato motivo;
- la società istante lasciava BT Italia in favore di Telecom Italia, intendendo cessato definitivamente ogni rapporto con la ridetta società BT Italia;
- il nuovo rapporto tra XXX e Telecom Italia era attivo sin dal 02 novembre 2012, come documentato dalle fatture emesse nei confronti dell'istante (cfr. doc. 6 XXX);
- nonostante la cessazione di ogni rapporto, BT Italia continuava ad emettere fatture anche relativamente ad utenze di cui l'istante non usufruiva e di cui non aveva mai usufruito né prima né dopo il passaggio a Telecom Italia; a questo riguardo l'istante invitava espressamente BT Italia a documentare eventuali consumi che asseriva effettuati;

Sulla base di tutto quanto esposto XXX formula le seguenti richieste:

- i. storno integrale di tutte le penali e le fatture emesse in relazione a servizi voce e connessione dati, in realtà mai forniti, nonché per inadempimento ed errata fatturazione inerenti il servizio di telefonia mobile;
- ii. ritiro a cura e spese di BT Italia della pratica di recupero crediti aperta nei confronti della società ricorrente.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore BT benché regolarmente convocato non ha presenziato all'udienza 13 luglio 2016 né tanto meno ha inviato memorie scritte e/o documenti;

3. Motivazione della decisione

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

- a) In merito alla richiesta *sub i)* di storno integrale di tutte i crediti pretesi da BT, tale richiesta risulta fondata sulla base dei principi consolidati nella giurisprudenza di legittimità (a partire da Cass. civ. SS UU 30 ottobre 2001 n. 13533) atteso che, a fronte della contestazione da parte dell'utente del mancato adempimento alle obbligazioni contrattuali dell'operatore, BT non ha partecipato al presente procedimento, né tanto meno ha fornito la prova di avere effettivamente eseguito le prestazioni contrattuali a suo carico, fornendo in concreto i servizi fatturati;
- b) In merito alla richiesta *sub ii)* di ritiro della pratica di recupero crediti, in questa sede è sufficiente evidenziare che allo storno del credito oggetto di tale recupero consegue il venire meno in radice del necessario presupposto per coltivarla.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento delle domande 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 di XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. L'accoglimento dell'istanza presentata da XXX nei confronti di BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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

- i. a stornare integralmente tutte le fatture insolite emesse nei confronti di XXX, con il ritiro a proprie cura e spese della pratica di recupero del credito eventualmente avviata dall'operatore;
- ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 (eurocento/00) per le spese di procedura.

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

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

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 del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini