
ATTI 1.21.1. – 2014/4929/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 60 del 21 ottobre 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente	
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente	<i>Assente giustificato</i>
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente	
BORELLA	Diego		
ROLANDO	Stefano		

Oggetto: Definizione della controversia Benigni 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 deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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 Assemblies 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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione 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*;

VISTA l'istanza presentata in data 8 settembre 2014, con cui il sig. Benigni XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 9 settembre 2014 e del 24 settembre 2014, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 16 ottobre 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 16 ottobre 2014;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

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

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 8 settembre 2014, il Sig. XXX Benigni ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia S.p.a. (d'ora in avanti BT), 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*, come da ultimo modificata dalla Del. A.G.Com. 597/11/Cons, in relazione a servizi di rete fissa.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, il Sig. Benigni ha dichiarato quanto segue:

- Di avere, in data 14 maggio 2009, comunicato alla società BT, con raccomandata A/R, disdetta dal contratto n. ITVZNA-S-004949/1 per trasferimento dell'utenza XXX ad altro operatore (Telecom Italia S.p.a.);
- Che, ciò nonostante, BT ha continuato ad emettere, mensilmente, le fatture;
- Che, nonostante i numerosi reclami inoltrati via fax, BT ha stornato, soltanto parzialmente, le fatture emesse nel 2010 e nel 2011, continuando a emettere fatture sino al 7 ottobre 2013.

In base a quanto premesso, l'istante ha formulato la richiesta di ordinarsi a BT lo storno di tutte le fatture emesse successivamente alla disdetta.

2. La posizione dell'operatore

Pur regolarmente informato dell'avvio del procedimento, l'operatore BT non ha depositato alcuna memoria ai sensi dell'art. 16 del *Regolamento* sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti di cui alla Del. A.G.Com. 173/07/Cons.

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, la domanda formulata dall'utente può trovare accoglimento per i motivi qui di seguito esposti.

Dall'istruttoria condotta emerge, innanzitutto, che in data 14 maggio 2009 il sig. Benigni ha comunicato formale disdetta dal contratto in essere con BT e che tale comunicazione è stata ricevuta dall'operatore in data 19 maggio 2009, ragione per cui l'operatore avrebbe dovuto cessare il contratto entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, ai sensi dell'art. 1, comma 3, L. 40/2007.

Nonostante il recesso dell'utente, avendo BT continuato ad emettere le fatture, in data 25 luglio 2013 il sig. Benigni è stato costretto ad inviare BT richiesta di storno delle fatture successive alla ricezione della disdetta.

Nel merito, attesa l'assenza di allegazioni da parte di BT (seppure in tal senso onerata, secondo l'orientamento ormai consolidato dell'A.G.Com. e dei Co.Re.Com. delegati, in materia di *onus probandi*) e considerata la natura di negozio unilaterale recettizio propria del recesso, la cui efficacia decorre dal momento in cui la comunicazione giunge a conoscenza del destinatario (articolo 1334 c.c.) e stante il principio secondo il quale, nei contratti ad esecuzione continuata o periodica, il recesso ha effetto soltanto per le prestazioni successive al ricevimento della comunicazione di recesso, si ritiene ragionevole accogliere la domanda formulata dal sig. Benigni avente ad oggetto la richiesta di storno delle fatture relative al periodo di fatturazione successivo al 19 giugno 2013, 30° giorno successivo alla ricezione del recesso tramite racc. a/r.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante e considerato altresì il comportamento di entrambe le parti durante l'intera procedura di risoluzione della controversia, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di BT in favore del sig. Benigni dell'importo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

a definizione della controversia Benigni/BT Italia SpA, che la società BT Italia S.p.a.:

- provveda allo storno di tutte le fatture emesse in relazione al contratto con codice cliente n. 00170124 in ordine all'utenza XXX relativamente al periodo di fatturazione successivo al 19 giugno 2013, come da comunicazione di recesso regolarmente inviata dall'utente;
- provveda a corrispondere la somma di € 100,00 in favore del sig. Benigni a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

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*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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