



Determinazione 26/2015

Definizione della controversia Mazzoleni XXX/BT Italia S.p.A.

IL DIRIGENTE

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*;

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;

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

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

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

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*;

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 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, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 7 maggio 2014, con cui la sig.ra Mazzoleni 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;

VISTE le note del 7 maggio 2014 e del 24 settembre 2014, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del 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 del funzionario incaricato dell'istruttoria;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 2014, la Sig.ra XXX Mazzoleni ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia S.p.a. (d'ora in avanti BT), ai sensi degli artt. 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 mobile.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi ritualmente depositati, nella documentazione prodotta e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Che, in data 10 agosto 2010, veniva attivata la SIM BT n. 3202988XXX, intestata a sé medesimo, sulla base di un contratto che prevedeva il noleggio del terminale Nokia e72, regolarmente consegnato da BT;
- Che, in data 10 agosto 2012, ai sensi dell'art. 7 *Condizioni generali di Contratto BT*, in assenza di propria diversa manifestazione di volontà, aveva luogo il riscatto automatico del terminale;
- Che, nonostante ciò, BT ha continuato ad addebitare in fattura, sino al febbraio 2013, il costo del noleggio del telefono, per un importo complessivo pari ad € 105,00;
- Che ogni richiesta di restituzione di tale somma e di pagamento di un indennizzo è rimasta senza riscontro.

In base a quanto premesso, l'istante ha formulato le seguenti richieste:

- Ordinarsi a BT il rimborso della somma di € 105,00 indebitamente riscossa dall'operatore per il noleggio del terminale già riscattato il 10 agosto 2012 ;
- Ordinarsi a BT il pagamento della somma di € 925,00 a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 8 dell'All. A alla Delibera 73/11/CONS, per aver mantenuto attivo un servizio, quello di noleggio del terminale, non richiesto dall'utente;
- Ordinarsi a BT al pagamento di € 300,00 per mancata risposta ai reclami.

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 *Regolamento* sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti di cui alla delibera 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 del *Regolamento*.

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, le domande formulate dalla parte istante possono essere accolte solo nella misura che verrà di seguito precisata e per i motivi qui di seguito esposti.

Con riferimento alla richiesta di rimborso della somma addebitata per costi di noleggio, dalla documentazione acquisita si evince inequivocabilmente che, nonostante la maturazione del diritto al riscatto del terminale modello Nokia e72 alla data del 10 agosto 2012, l'utente abbia subito l'addebito dei canoni di noleggio pari ad € 15,00 oltre iva, non più dovuti, sino al mese di febbraio 2013.

In particolare, la sig.ra Mazzoleni ha prodotto le fatture emesse da BT relative al periodo compreso tra il mese di agosto 2012 e il mese di febbraio 2013, da cui risulta che l'addebito di € 15,00 oltre iva veniva effettuato per sei mensilità per un totale di € 90,00 oltre iva.

Attesa l'assenza di allegazioni da parte di BT attestanti la legittimità di tali addebiti, si ritiene ragionevole riconoscere alla sig.ra Mazzoleni il diritto al rimborso della somma complessiva di € 90,00 oltre iva.

In ordine alla richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 8, all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS, la stessa non è meritevole di accoglimento in quanto, in primo luogo, il citato articolo si applica soltanto nel caso di *"attivazione di servizi non richiesti"* e non anche nel caso di addebito successivo di canoni di noleggio mensili per apparato non dovuti, in secondo luogo, perché tale fattispecie non risulta disciplinata dal c.d. Regolamento indennizzi.

Peraltro, nel caso di specie non appare esservi titolo per riconoscere un indennizzo, sul presupposto che per la prosecuzione della fatturazione degli importi relativi ai canoni di noleggio è stato previsto il rimborso degli addebiti ingiustificati, che si ritiene ragionevolmente rappresentare idoneo e sufficiente ristoro dell'eventuale disagio patito dall'utente.

Per quanto attiene alla contestazione relativa alla mancata risposta ai reclami scritti inviati dall'utente, si ritiene di potere riconoscere allo stesso un equo indennizzo da quantificarsi secondo le regole stabilite dall'art. 11, all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS, c.d. *Regolamento Indennizzi*, in base al quale *"Se l'operatore non fornisce 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. (...) L'indennizzo è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio"*. Dall'istruttoria condotta emerge che l'istante il giorno 11 febbraio 2013 ha inviato un primo reclamo via fax a BT in ordine all'illegittimo addebito dei costi di noleggio del terminale, successivamente reiterato in data 8 maggio 2013, senza tuttavia ottenere una adeguata risposta. La società BT, per contro, non ha fornito alcuna prova, benché in tal senso onerata, a sostegno dell'avvenuto riscontro ai reclami dell'istante, che, secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi BT (art. 6.1), avrebbero dovuto pervenire all'utente entro il termine di 30 giorni dalla ricezione della segnalazione. Ora, considerati i 335 giorni complessivi intercorsi tra il giorno 11 febbraio 2012 giugno (data di invio del primo fax di reclamo) e il 10 febbraio 2013 (data dell'udienza di conciliazione), decurtati già dei 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi BT, e considerato il tetto massimo previsto dal citato art. 11 *Regolamento indennizzi*, l'indennizzo da riconoscere alla parte istante è di € 300,00.

4. Spese di procedura

Considerato il prevalente accoglimento delle domande dell'istante, 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 della sig.ra Mazzoleni dell'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

D E T E R M I N A

a definizione della controversia Mazzoleni/BT Italia SpA che la società BT Italia S.p.a. provveda:

- al rimborso della somma di € 90,00 più iva in favore della sig.ra Mazzoleni per l'addebito ingiustificato di canoni di noleggio dell'apparato Nokia e72;
- a corrispondere in favore della sig.ra Mazzoleni la somma di € 300,00 (Euro trecento/00) quale indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- a corrispondere la somma di € 50,00 in favore della sig.ra Mazzoleni a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Milano, 12 ottobre 2015

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

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 n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 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, L. 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, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, 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

dott. Massimiliano Della Torre