

*Co.Re.Com. Cal/Ba*

DELIBERAZIONE N. 57/12

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxx xxx di Toore xxx c/ BT Italia xxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 16 aprile 2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore Co.re.com Calabria ;

Visti:

la legge 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, lett. a), n. 14;

la legge 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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, " Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: " Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.re.com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 12 dicembre 2011, acquisita al prot. 58106 Co.re.com. Calabria, con cui la società xxx xxx ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società BT Italia xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int. .;

Vista la nota del 20 dicembre 2011 prot. n. 59753, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Vista la richiesta del 9 marzo 2012 prot. n. 12498, inviata dal Co.re.com. Calabria all'utente di trasmettere copia della lettera di recesso dal contratto stipulato con il gestore BT Italia e la relativa nota di riscontro dallo stesso inviata in data 14 marzo 2012;

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

Considerato quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La società xxx xxx xxx , promuoveva dinanzi al Co.re.com. Calabria procedimento di Conciliazione contro BT Italia xxx avente ad oggetto emissione di fatture in contestazione . A seguito di verbale di mancata conciliazione ai sensi dell'art. 8 comma 3 del su richiamato regolamento allegato alla delibera AGCOM n. 173/07 Cons., l'utente introduceva il presente contenzioso, rappresentando quanto segue :

- 1) Con lettera raccomandata del 3 marzo 2011 inviava al gestore telefonico BT Italia, comunicazione di recesso dal contratto stipulato a suo tempo per diverse utenze telefoniche;
- 2) A seguito di disservizi avuti, l'istante inviava richiesta di recesso dal contratto;
- 3) Nonostante la richiesta di recesso e il mancato utilizzo delle utenze indicate, la BT Italia ha continuato ad emettere fatture;

4) Non ritenendo di dover adempiere a quanto richiesto, la società xxx xxx, richiedeva lo stralcio/annullamento della fattura contestata , un indennizzo e le spese /competenze legali.

Successivamente all'avvio del procedimento avvenuto in data 22 dicembre 2011, nessuna delle due parti produceva, memorie e/o documenti. Veniva pertanto inoltrata all'utente, in data 9 marzo 2012 prot. n 12498 da parte del Co.re.com. formale richiesta di trasmissione, ai fini della definizione, di copia della missiva di recesso dal contratto inviata al gestore telefonico BT Italia. La parte dava riscontro a tale istanza in data 14 marzo 2012 producendo la documentazione richiesta . La domanda è fondata e pertanto merita accoglimento.

### **Motivi della decisione**

#### **1. In tema di rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si rammenta, altresì, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno.

## 2. Riguardo al merito.

### 2.1 Addebito fatture per servizi disdettati

Da quanto sopra detto, consegue che tra le parti è intercorso regolare contratto di fornitura di servizio telefonico, per le utenze indicate nell'istanza di definizione della controversia introdotta dall'utente in data 12 dicembre 2011; contratto il quale ha cessato efficacia in data 16 marzo 2011. Dell'avvenuto recesso dal contratto a far data dal marzo 2011, è data evidenza, mediante documento inviato dalla parte, idoneo ad attestare il perfezionamento del diritto di recesso. Infatti, dalla documentazione acquisita in atti, risulta evidente che l'utente abbia formalmente comunicato alla BT Italia (vedasi copia della raccomandata con ricevuta di ritorno), la volontà di voler recedere dal contratto e poiché a far data dalla ricezione dello scritto il contratto è cessato, sono prive di titolo le fatture emesse a valere su periodi successivi a tale data. Da tale ricostruzione si evince che va annullata la fattura contestata dall'istante n. AB xxxxxxx del 13 settembre 2011 dell'importo di Euro 247,80 (duecentoquarantasette/80) in quanto tale richiesta è ingiustificata e non dovuta.

### 3. Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

Non avendo BT ITALIA partecipato al tentativo di conciliazione introdotto, né tentato di ovviare al contenzioso, si ritiene congruo liquidare alla società xxx xxx l'importo di euro 200,00 (duecento /00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto ,

CONSIDERATO che la domanda proposta dalla società xxx xxx merita accoglimento;

RITENUTO che, per quanto esposto, devono ritenersi fondate le richieste della ricorrente di non dover pagare nulla nei confronti di BT Italia per le fatture richieste;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atto, della mancata partecipazione al tentativo di conciliazione da parte di BT ITALIA, sia congruo riconoscere alla società xxx xxx un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00);

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in

materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;  
Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

- 1) L'accoglimento dell'istanza presentata dalla società xxx xxx;
- 2) la società BT Italia xxx è tenuta a riconoscere in favore dell'istante lo storno della fattura AB xxxxxxxx del 13 settembre 2011 dell'importo di Euro 247,80 (duecentoquarantasette/80). Il tutto con obbligo di regolarizzazione della relativa posizione amministrativa e contabile;
- 3) di riconoscere alla ricorrente un rimborso spese di procedura, pari ad euro 200,00 (duecento/00);
  - E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
  - Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
  - La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.re.com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
  - La BT Italia xxx è tenuta a comunicare a questo Co.re.com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

#### I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

#### Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore Co.re.com. Calabria

f.to Avv. Rosario Carnevale