

Consiglio Regionale del Molise
DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Numero 36

Campobasso 18/7/16

Oggetto: Controversia prot. 1028/COM/14 del 23/06/2014.

Procedura di Definizione

Il Funzionario responsabile
Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

Maria Rosaria La Marca

Il Direttore del Servizio
Avv. Angela Aufiero

Angela Aufiero

**IL DIRETTORE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL
CO.RE.COM ED AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA DELLA REGIONE MOLISE**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n.° 481 recante *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.° 249, recante *"Istituzione dell' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.° 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*;

VISTA l'istanza di definizione presentata in data 23/06/2014 il sig. Di Criscio [redacted], mediante il formulario GU14 assunta in data 23/06/2014 al n.° 1028/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società BT Italia S.p.A in relazione all'utenza telefonica 0163835493 codice cliente 00697726.

VISTA la relazione istruttoria del funzionario responsabile del procedimento, che è parte integrante del presente atto, con la quale si valuta accoglibile la richiesta di storno della fatturazione di tutti gli importi inerenti all'utenza di cui si controverte, a decorrere dal mese di febbraio 2010 per un totale complessivo pari ad euro 39,94 (trentanove/94), con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia ai quali andranno aggiunti euro 50,00 (cinquanta/00) per spese di giudizio, nonché il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

CONSTATATO che il presente atto non comporta spese dirette per l'Ente per cui non è necessario il parere di regolarità contabile;

CONSIDERATO CHE: Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, art. 19, allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS, il quale stabilisce che le definizioni delle controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore del CO.RE.COM;

RITENUTO di dover procedere;

DETERMINA

Per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato, che costituisce parte sostanziale del presente atto, di:

di accogliere l'istanza del sig. Di Criscio [redacted];

l'obbligo da parte della società BT Italia S.p.A di storno della fatturazione di tutti gli importi inerenti all'utenza di cui si controverte, a decorrere dal mese di febbraio 2010 per un totale complessivo pari ad euro 39,94 (trentanove/94), con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia ai quali andranno aggiunti euro 50,00 (cinquanta/00) per spese di giudizio, nonché di ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.° 259

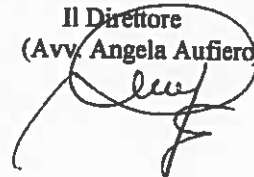
E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito del CO.RE.COM. Molise.

Campobasso, 15 luglio 2016

**Il Direttore
(Avv. Angela Aufiero)**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Aufiero', is written over a circular stamp. The signature is fluid and cursive.

La presente è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura.

Campobasso,

Il Direttore

Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 1028/COM/14 del 23/06/2014 Di Criscio BT Italia S.p.A.

In data 23/06/2014 il sig. Di Criscio ha presentato istanza di definizione, mediante il formulario GUI4 assunta in data 23/06/2014 al n.° 1028/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società BT Italia S.p.A in relazione all'utenza telefonica 0163835493 codice cliente 00697726.

La posizione dell' utente:

Nel gennaio 2010 inviava raccomandata alla BT Italia S.p.A al fine di ottenere la disattivazione del servizio di telefonia, in quanto migrato verso altro gestore.

In data 28/07/2010 inviava via fax una nuova richiesta di disattivazione poiché la linea risultava ancora attiva, unitamente ad una richiesta di rimborso relativo all'ultima fatturazione ricevuta; tale richiesta veniva poi spedita con raccomandata a/r in data 29/07/2010.

In data 13/09/2010 l'istante contatta il servizio clienti e viene invitato a presentare nuova richiesta di disattivazione della linea in quanto le richieste precedenti non risultavano nel sistema.

In data 23/09/2011 riceveva una lettera di risposta in cui BT Italia S.p.A sosteneva di non essere riuscita a contattarlo in precedenza, e che a breve avrebbero inviato una nuova comunicazione. In seguito tramite il servizio clienti un operatore gli comunica che avrebbe ricevuto un rimborso di euro 28,26.

In data 25/02/2013 e in data 06/07/2013 invia ulteriori reclami, ma BT Italia S.p.A, non fornisce più alcuna notizia in merito.

La posizione dell'operatore:

La BT Italia S.p.A non ha presentato memoria difensiva.

Visto il verbale di Udienza di conciliazione del 12/06/2014, svoltasi alle ore 12,05, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, dove risulta presente il sig. Di Criscio ed assente BT Italia S.p.A, visto il verbale di Udienza di definizione, svoltasi il 16/07/2014, alle ore 16,45, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, in cui la parte istante è presente e assente BT Italia S.p.A.,

tutto ciò premesso,

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta per le motivazioni che seguono.

La doglianza dell'istante inerente all'indebita fatturazione deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte della contestazione sollevata dall'utente in ordine agli importi fatturati a decorrere dal mese di febbraio 2010, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi telefonici, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico generato dalle utenze telefoniche in epigrafe, nonché provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. civ., sentenza n. 947/2006) secondo il quale "l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico".

Sul punto, va precisato che la fatturazione successiva alla risoluzione contrattuale è da ritenersi priva di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati, nonché in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del Regolamento

recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, di cui all'allegato A), alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato".

Nel caso di specie, la società BT Italia non solo non ha documentato la correttezza delle fatturazioni nel corso dell'istruttoria, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, della Carta dei servizi BT Italia, secondo il quale "BT Italia informa i propri utenti in maniera completa circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi. La comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà". Invero, non fornendo nel corso dell'istruttoria evidenze documentali specifiche e dettagliate, tali da fondare la pretesa creditoria in ordine agli importi fatturati, oggetto di contestazione, la medesima società, che tra l'altro non ha contestato le asserzioni formulate dall'istante in merito all'an ed al quando della procedura di migrazione, non ha rispettato neanche la previsione di cui all'articolo 7, comma 1 della predetta Carta dei servizi che sancisce che "BT Italia fornisce a tutti i propri Clienti, in maniera automatica e senza aggravio di spesa, il dettaglio delle chiamate effettuate (in formato cartaceo e/o elettronico e/o on line) quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto".

Pertanto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti alle utenze di cui si controverte, a decorrere dal mese di febbraio 2010, è da considerarsi indebita.

Per quanto sopra esposto, anche in assenza di prova della documentazione attestante la fornitura regolare e continua del servizio telefonico, sussiste una responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine alla fatturazione indebita, che legittima il diritto dell'istante allo storno degli importi.

La società BT ITALIA S.p.A. è tenuta a procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente in epigrafe, mediante lo storno degli importi insoluti addebitati a far data dal termine di efficacia pari ad euro 39,94 (trentanove/94), nonché il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Campobasso, 21 giugno 2016

Il funzionario responsabile

Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

